

Il Bilancio di Sostenibilità



2022

Indice

Lettera agli Stakeholder	4
Guida alla lettura	6
1.0 L'identità di Trenord	8
1.1 Chi siamo	10
1.2 Il contesto di riferimento e le sfide per il settore	18
1.3 Stakeholder engagement e materialità	24
2.0 L'impegno di Trenord per la sostenibilità	28
2.1 Gli impegni di Trenord per la sostenibilità e il contributo agli SDGs	30
2.2 Piano Industriale integrato con il Piano di Sostenibilità	31
3.0 Governance e creazione di valore condiviso	36
3.1 Il sistema di governance	38
3.2 Etica e integrità	41
3.3 Il sistema di controllo interno e il modello di gestione dei rischi	43
3.4 Il sistema di gestione integrato	48
3.5 Il valore generato e distribuito	49
4.0 Clienti	52
4.1 L'evoluzione dell'analisi della domanda	54
4.2 La soddisfazione del cliente	55
4.3 La relazione con il cliente	56
4.4 I vantaggi per il cliente	66
4.5 L'offerta di Trenord oltre il Trasporto Pubblico Locale	68
4.6 La sicurezza e l'accessibilità del viaggio	70
4.7 La manutenzione	76
5.0 Persone di Trenord	80
5.1 Le nostre Persone	82
5.2 Il Welfare	86

5.3 Lo sviluppo delle competenze	89
5.4 La salute e sicurezza sul lavoro	96
5.5 Il dialogo con le Persone e le parti sociali	100
6.0 Ambiente e Territorio	104
6.1 La mobilità collettiva al centro della decarbonizzazione	106
6.2 L'efficientamento dei consumi di energia	108
6.3 Le emissioni in atmosfera	115
6.4 La gestione responsabile della risorsa idrica	116
6.5 La gestione dei rifiuti in ottica circolare	118
6.6 Le iniziative di piantumazione	120
6.7 La gestione del rumore	121
7.0 Comunità e Inclusione	122
7.1 La valorizzazione del tessuto socioeconomico	124
7.2 Il supporto alle comunità	131
7.3 Il coinvolgimento delle nuove generazioni: l'impegno con scuole e università	135
7.4 La catena di fornitura	137
8.0 Nota metodologica	138
8.1 Perimetro dei temi materiali	142
9.0 Performance di sostenibilità	144
10.0 GRI Content index	156
11.0 Relazione della Società di revisione	164
12.0 Il True Value di Trenord	168
12.1 Il modello True Value	170
12.2 Il True Value 2022	174
12.3 Descrizione degli impatti del True Value	179

Lettera agli stakeholder

Nel 2022 è stato un po' come rinascere. Innanzitutto, perché abbiamo visto progressivamente tornare i nostri clienti, dopo i mesi duri e bui della pandemia.

In secondo luogo, perché la qualità del nostro servizio è ulteriormente migliorata, grazie all'ingresso dei nuovi treni (ben 56 in un solo anno; sono in tutto 95 mentre scriviamo questa lettera) e nonostante mesi estivi estremamente difficili per l'eccezionale caldo. I nuovi treni Caravaggio e Donizetti hanno contribuito a migliorare, non solo il comfort, ma anche la puntualità. L'80% dei clienti ha espresso soddisfazione per il servizio offerto.

Non meno rilevante è stato misurarci con i territori che raggiungiamo con i nostri treni: la quarta edizione del "True Value" - lo studio realizzato con KPMG che valorizza gli impatti economici, ambientali e sociali generati, direttamente e indirettamente, da Trenord - conferma i nostri progressi: il valore reale "restituito" da Trenord è tornato a sfiorare i 3 miliardi di euro, come nel periodo che ha preceduto la pandemia.

Abbiamo implementato gli studi sul futuro della mobilità in Lombardia e sulle attese

della popolazione verso il trasporto pubblico, specialmente quello ferroviario. Da una vasta ricerca, effettuata da Ipsos, emerge che i cittadini lombardi considerano "fondamentale" il servizio di Trenord e riconoscono il contributo dato dall'azienda all'economia del territorio. Appaiono, d'altra parte, sempre più alte le aspettative verso la qualità del servizio erogato. Più che una sfida si tratta di una vera missione: migliorare le performance perché il treno sia sempre più scelto come mezzo ecologico e conveniente.

Le nostre persone sono la testimonianza viva di questa visione. Nell'ultimo anno abbiamo ulteriormente ampliato le opportunità offerte dal welfare aziendale - che si chiama appunto "Trenord+" - nella convinzione che il benessere psicofisico e sociale di ogni nostro collega contribuisce al successo dell'impresa che vogliamo compiere e costruire.

La nona edizione di questo Bilancio di Sostenibilità racconta l'undicesimo anno della storia di Trenord. Lo affidiamo ai nostri stakeholder e a tutti coloro che ogni giorno si attendono il nostro meglio.

Federica Santini
Presidente

Marco Piuri
Amministratore Delegato



Guida alla lettura



Giunto alla nona edizione, il **Bilancio di Sostenibilità di Trenord** presenta le attività, i progetti e i risultati ottenuti nel corso dell'esercizio 2022 (1° gennaio - 31 dicembre 2022) in ambito economico, sociale e ambientale, così come le iniziative realizzate e gli impegni presi nei confronti dei propri stakeholder. Le performance dell'azienda vengono rendicontate anche nella prospettiva di rappresentare il contributo al raggiungimento degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** definiti nel 2015 dalle Nazioni Unite.

Il primo capitolo del Bilancio, **"L'identità di Trenord"**, presenta l'azienda e il contesto di riferimento in cui opera, illustrando, inoltre, le attività di **coinvolgimento degli stakeholder** propedeutiche all'identificazione delle **tematiche di sostenibilità maggiormente rilevanti** per Trenord e i propri stakeholder, approfondite nel corso del documento.

All'interno del secondo capitolo, **"L'impegno di Trenord per la Sostenibilità"**, è descritta la **visione di sostenibilità di Trenord**, attraverso la presentazione del primo Piano di Sostenibilità che si declina su 4 pilastri strategici principali, più tre aggiuntivi trasversali, e i relativi impegni.

I cinque capitoli successivi hanno come obiettivo la presentazione delle attività, dei progetti e dei risultati maggiormente rilevanti **declinati per diversi ambiti**.

Nella sezione dedicata alla **"Governance e creazione di valore condiviso"**, sono presentati il sistema di governance dell'azienda, gli strumenti aziendali anticorruzione e il funzionamento del sistema di controllo interno e del sistema di gestione integrato e il modello di gestione dei rischi e, infine, il valore generato e distribuito.

Nel capitolo **"Clienti"**, viene descritta l'evoluzione dell'analisi della domanda e sono ri-

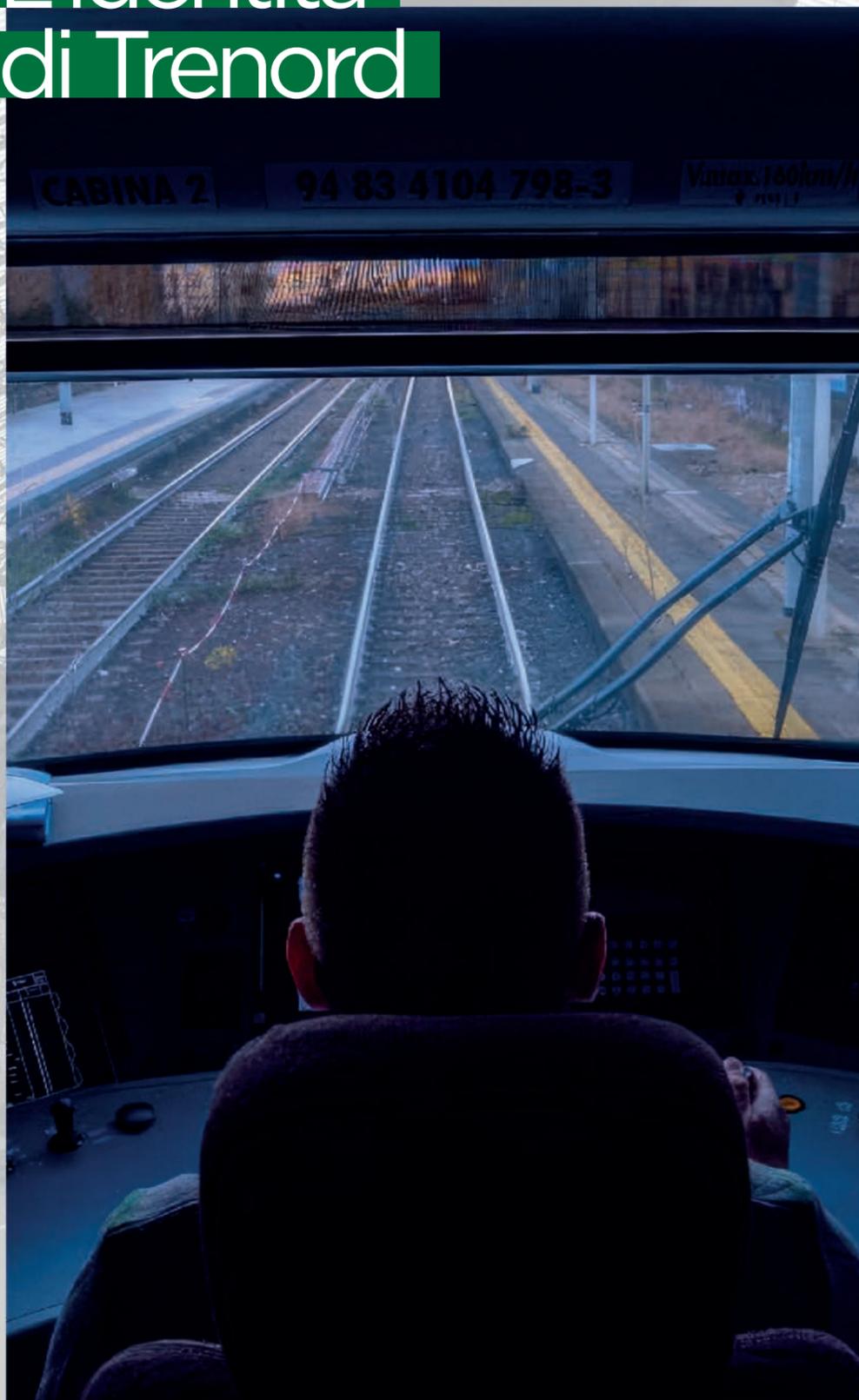
portati i principali indicatori del servizio erogato e di customer satisfaction. La sezione comprende poi paragrafi specifici dedicati alla relazione di Trenord con il cliente - coltivata attraverso canali sia fisici sia digitali - alla sicurezza e all'accessibilità del viaggio e le attività di manutenzione, comprese le attività di pulizia e di mantenimento del decoro. Il capitolo relativo alle **"Persone di Trenord"** illustra le performance e le iniziative di Trenord relativamente alla gestione del personale, allo sviluppo delle competenze, all'implementazione del nuovo sistema di welfare strategico aziendale, al presidio dei rischi connessi alla salute e sicurezza, e al dialogo con le Persone e le parti sociali.

La sezione **"Ambiente e Territorio"** presenta l'impegno di Trenord per la promozione di un sistema di mobilità collettiva, includendo le iniziative connesse all'efficientamento dei consumi di energia, la gestione consapevole delle risorse, compresa quella idrica, la gestione del rumore e le emissioni in atmosfera. Il capitolo **"Comunità Inclusione"** illustra l'offerta di Trenord per la valorizzazione del territorio, le partnership e le collaborazioni intraprese e la descrizione della catena di fornitura. Negli ultimi capitoli sono riportati i dati rendicontati secondo lo standard GRI (capitolo **"Performance di Sostenibilità"**), la **"Nota Metodologica"**, il **"GRI Content Index"** e la **"Relazione della Società di revisione"**.

Infine, il Bilancio si conclude con la presentazione del **True Value¹ generato nel 2022 da Trenord**. Il modello True Value, sviluppato da KPMG, consente di quantificare in termini monetari gli impatti ambientali, sociali ed economici generati dalle attività aziendali e dalla propria value chain. Nel 2022, il "vero valore" restituito alla collettività da parte di Trenord ammonta a **2,6 miliardi di euro**.

¹ Il calcolo del True Value non è oggetto dell'attività di assurance da parte della Società di revisione.

L'identità di Trenord



1.0

Trenord conferma la sua presenza su oltre **460 stazioni** della Lombardia e alcune province delle regioni limitrofe, estendendosi lungo una **rete ferroviaria di circa 2.000 chilometri**.

Con **circa 2.200 treni operati** tutti i giorni con **picchi di 650.000 viaggiatori al giorno** ed un peso sempre crescente anche nei giorni festivi e nel weekend, in cui si superano i **300.000 passeggeri al giorno**, Trenord ha trasportato nel 2022 oltre 151 milioni di persone.

A livello europeo, l'Azienda si conferma tra le più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario, non solo per le dimensioni ma anche per la capillarità del servizio offerto.

Il settore della mobilità è attraversato da grandi trasformazioni, accentuate dalla congiuntura nazionale e internazionale, e Trenord intende porsi come **attore principale** nella transizione verso **modelli di mobilità sempre più integrati, sostenibili e digitali**.

11 Chi siamo

Ad undici anni dalla sua fondazione, avvenuta a seguito dell'accordo tra FNM e Trenitalia, Trenord Srl continua a rivestire un ruolo da protagonista nel trasporto pubblico locale ferroviario in Europa, non solo per le dimensioni, ma anche per la capillarità del servizio offerto, che coinvolge il 77% dei comuni lombardi che dispongono di una stazione ferroviaria entro un raggio di 5 km, arrivando a servire il 92% dei cittadini della regione.

Il servizio raggiunge, inoltre, sette province delle regioni limitrofe (Piemonte, Emilia-Romagna e Veneto), e offre collegamenti da e verso il Canton Ticino con il supporto di TILO, partecipata al 50% insieme alle Ferrovie Federali Svizzere. Attraverso il servizio Malpensa Express, infine, Trenord permette di raggiungere l'aeroporto di Milano Malpensa da quattro punti diversi del centro della città di Milano.

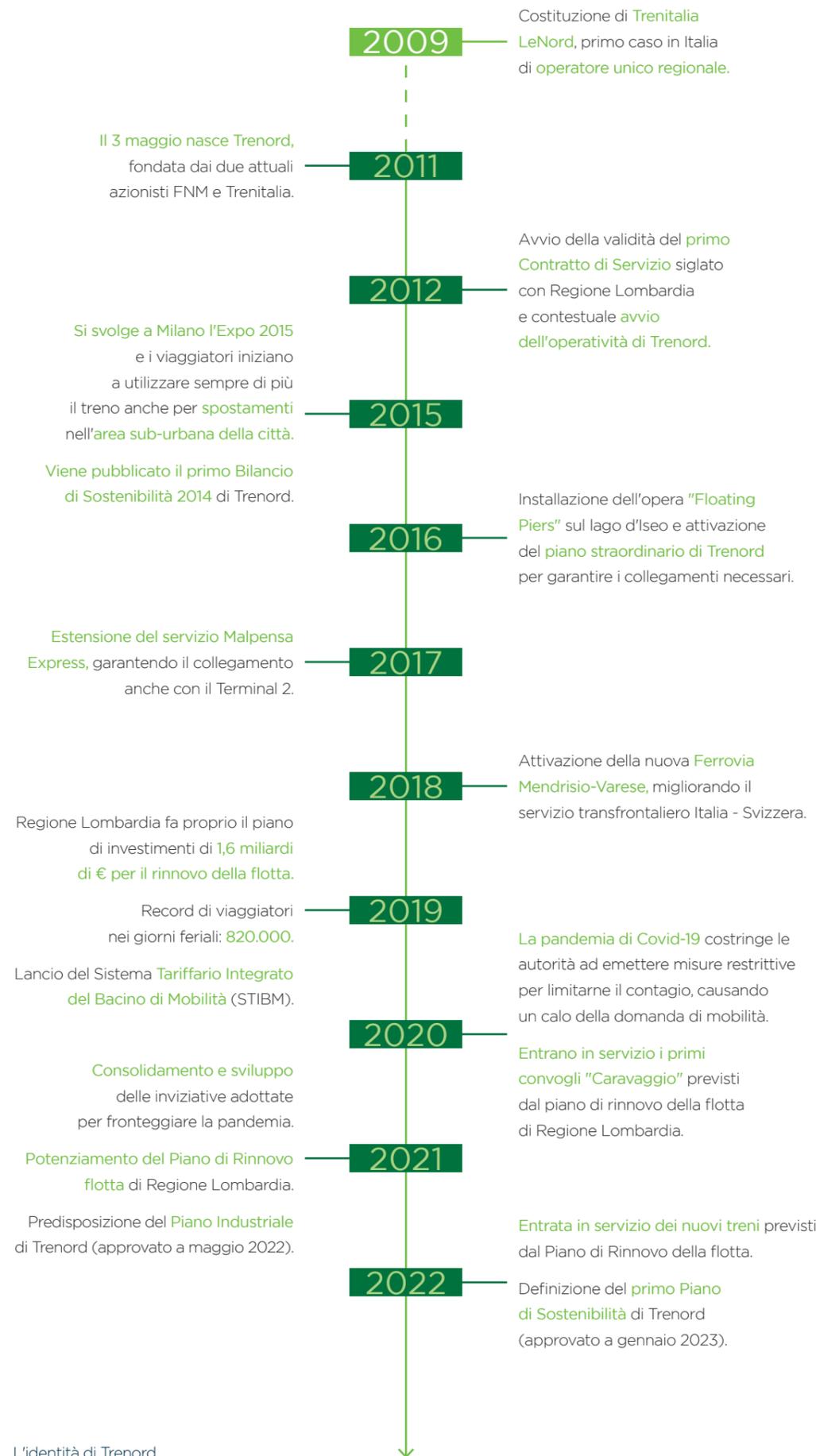


Vision

Essere protagonisti nel costruire un'offerta di mobilità sostenibile, connessa, integrata, moderna, semplice da utilizzare, sicura e conveniente per tutti.

Mission

Rispondere al bisogno di mobilità delle persone con un servizio efficace, efficiente e riconosciuto dai cittadini perché migliora la qualità della vita dei cittadini e contribuisce allo sviluppo sociale, economico e culturale della Lombardia.



1.1 Servizi

L'offerta di Trenord si declina in servizi regionali ed extra-regionali:



Suburbani e Passante Ferroviario

Per garantire la mobilità all'interno dell'area metropolitana di Milano



Regionali e Regio Express

Per garantire la mobilità nell'intero territorio lombardo e con le altre regioni servite



Malpensa Express

Per garantire il collegamento tra l'aeroporto di Milano Malpensa e le stazioni di Milano Centrale, Porta Garibaldi, Cadorna e Bovisa



Transfrontaliero Tilo

Per garantire la mobilità transfrontaliera tra la Lombardia e il Canton Ticino, attraverso la compartecipazione al 50% con FFS - Ferrovie Federali Svizzere



Lunga Percorrenza

Per garantire trazione e personale sul territorio italiano nei collegamenti internazionali in partnership con la tedesca DB e l'austriaca ÖBB



11.2 | Il piano di rinnovo della flotta

Nel corso del 2022 è proseguito l'importante piano di rinnovo della flotta, che consentirà anche di ampliare il servizio offerto, garantito da Regione Lombardia e che vede impegnata Trenord a partire dal 2020 in un notevole sforzo organizzativo. Molti sono i settori aziendali che quotidianamente sono in prima linea per garantire l'entrata in servizio dei nuovi treni e tutte le attività collegate: dal necessario adeguamento dell'organico di macchinisti e capitreno, alla conseguente necessità di formare gli istruttori e tutto il personale di bordo e di manutenzione alle nuove tipologie di treni, dalla necessità di adeguare i siti manutentivi sia in termini di capacità che di nuove attrezzature, all'impegno per i collaudi, per corse pre-esercizio e il trasporto dei treni dagli stabilimenti di produzione.

Il piano di rinnovo della flotta, che si stima

si concluderà entro il 2025, permetterà di dismettere i convogli più vetusti, introducendo nuovi treni più capienti, più confortevoli e con migliori performance ambientali.

L'investimento complessivo di Regione Lombardia è di circa due miliardi di euro e prevede l'entrata in servizio di 222 nuovi treni destinati al servizio regionale².

Ad una commessa iniziale di 176 convogli, ne è stata aggiunta una seconda per 46 ulteriori mezzi, che sono stati acquistati proprio in vista delle Olimpiadi invernali di Milano-Cortina 2026.

Durante questo importante evento, infatti, il Paese e Regione Lombardia in particolare, saranno al centro dell'attenzione mondiale e gli importanti flussi turistici attesi richiederanno

un potenziamento dei servizi ferroviari sulle principali direttrici: da Milano alla Valtellina, e sui collegamenti aeroportuali di Malpensa e del futuro, in fase di progettazione, Bergamo - Orio al Serio. Una volta terminati i Giochi Olimpici, i cittadini potranno beneficiare di un servizio rinnovato ed efficiente.

Ai 222 treni si aggiungono gli investimenti sostenuti da FNM: 14 treni a idrogeno nell'ambito del progetto H2iseO, per un investimento di oltre 160 milioni di euro e 9 convogli destinati al servizio transfrontaliero Ticino-Lombardia TILO, che porteranno in totale 245 nuovi mezzi sui binari lombardi e permetteranno di ridurre l'età media dei convogli e di aumentare il servizio ferroviario offerto.

L'innovativo progetto H2iseO Hydrogen Valley, primo progetto italiano di sviluppo della trazione ferroviaria ad idrogeno realizzato in collaborazione con FNM e FERROVIENORD, si pone l'ambizioso obiettivo di contribuire alla decarbonizzazione dei servizi di trasporto pubblico e favorire la transizione verso una mobilità low carbon, sulla linea Brescia-

Iseo-Edolo. I primi 6 treni ad idrogeno, su una flotta di 14, sono stati acquistati nel 2020. I benefici attesi dal rinnovo complessivo della flotta sono molteplici: da un lato migliorare la regolarità, la puntualità e il comfort di viaggio, dall'altro, realizzare migliori performance in termini ambientali; i nuovi Caravaggio e Donizetti sono infatti più efficienti dal punto di vista dei consumi energetici specifici e, inoltre, sono realizzati con materiali ad elevato tasso di riciclo. I nuovi treni Colleoni, infine, alimentati a motori diesel di nuova generazione, consentono una riduzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera rispetto alla flotta diesel tradizionale.

Nel 2022 le consegne sono proseguite come da programma con i primi Colleoni, con i Caravaggio e con i Donizetti, per un totale di 47 nuovi treni consegnati nell'anno. È stata inoltre conclusa la fornitura dei 9 Flirt destinati al servizio transfrontaliero con la Svizzera. Al 2025 pertanto Trenord potrà disporre di una flotta moderna, affidabile e all'insegna della sostenibilità.

² Si evidenzia che il caro energia e l'inflazione determinati dal contesto economico e geopolitico attuale e le difficoltà nel reperire le materie prime, potranno determinare una riprogrammazione nella fornitura dei nuovi treni in corso. In tal senso, sono in atto ulteriori valutazioni da parte di Regione Lombardia che potrebbero modificare la commessa in corso (Delibera 7767 della Seduta di Giunta numero 258 del 28 dicembre 2022 - XI Legislatura: Piano Lombardia. Programma di Acquisto di Materiale Rotabile per il Servizio Ferroviario Regionale: Finanziamento Mediante Risorse FSC 2021-27 Delibera CIPRESS 79/2021. Individuazione degli Ulteriori Fabbisogni di Rotabili e Determinazioni per il Successivo Programma di Acquisto).

245

totale nuovi treni

131

Caravaggio per i servizi regionali e RE ad elevata frequentazione

61

Donizetti per i servizi a media frequentazione

30

Colleoni per le linee non elettrificate

9

Flirt Interoperabili per il servizio transfrontaliero

14

Treni a idrogeno per la tratta Brescia-Iseo-Edolo

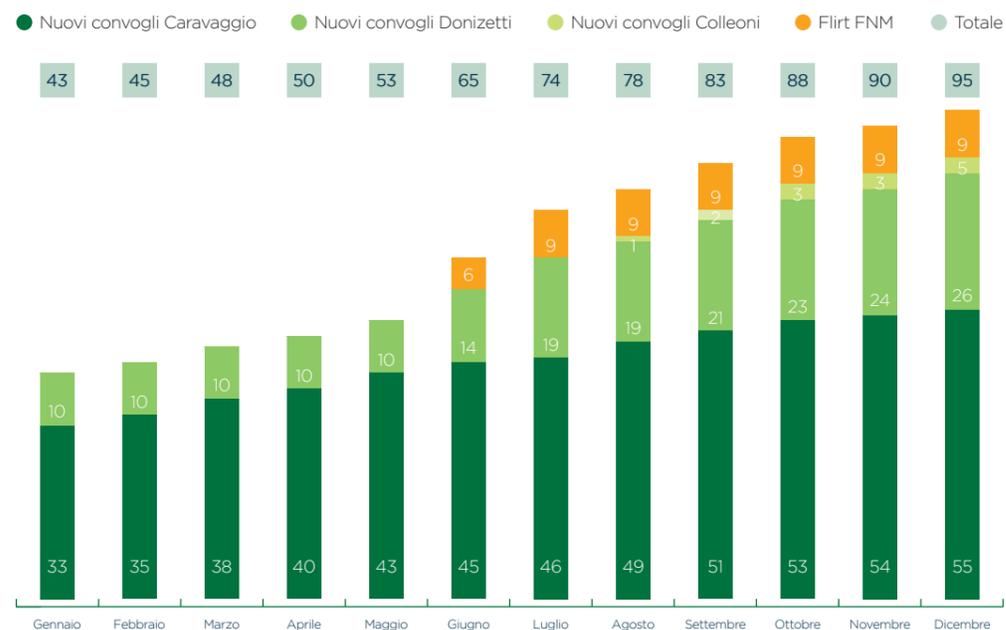
La Roadmap 2022 dell'entrata in servizio dei nuovi treni

In relazione alla domanda di mobilità, la prima parte dell'anno ha **in parte risentito delle restrizioni che hanno caratterizzato il periodo pandemico**, rimosse solo a maggio 2022. **Dal mese di settembre si è assistito ad un ritorno della domanda a livelli più consistenti**, superando in alcune giornate i **650 mila viaggiatori**, che corrispondono solo al **9%** in meno rispetto alla media registrata durante l'anno 2019.

Grazie all'**entrata in servizio dei nuovi treni** e ad una **manutenzione più efficace**, le performance del servizio ferroviario lombardo hanno fatto registrare un **costante miglioramento**, che, tuttavia, deve fare i conti con i limiti di un'infrastruttura saturata.

Ogni giorno, in Lombardia, Trenord effettua **2.190 corse** - a cui si aggiungono 220 collegamenti su bus. Nell'ultimo triennio, la puntualità ha visto un costante aumento: era del 78% nel 2018, anno in cui il servizio aveva perso regolarità e affidabilità, dell'80% nel 2019. **Oggi è dell'83%**. Le soppressioni medie sono calate da 102 al giorno nel 2018 a 79 nel 2022. Il dato di quest'anno è fortemente condizionato da diversi fattori: la rimodulazione della circolazione nel Passante ferroviario (escludendola, il dato scende a 68 al giorno, di cui meno della metà dovute direttamente a Trenord), dagli impatti dell'eccezionale caldo estivo sulle flotte più vetuste e dal picco pandemico di gennaio.

L'entrata in servizio dei nuovi convogli si pone, da un lato, l'obiettivo di migliorare la regolarità, la puntualità e il comfort di viaggio, dall'altro, di realizzare migliori performance in termini ambientali



Nuovi treni entrati in servizio per mese



11.3 | Il 2022 di Trenord

Nel 2022, l'Azienda, con i suoi **4.668 dipendenti**, ha garantito il servizio ad **oltre 151 milioni di passeggeri**, circa il 30% in più rispetto ai 116,3 milioni dell'anno precedente, arrivando a trasportare una media di **oltre 600 mila**

passeggeri nei giorni feriali. **La produzione in termini di treni-km**, vale a dire il totale dei km commerciali percorsi da tutti i treni che hanno viaggiato, **è stata pari a 38,8 milioni**, in linea con i dati 2021.

Le Performance del 2022

Circa **700.000**

Treni circolati sulla rete

Circa **2.200**

Corse medie giornaliere nei giorni feriali

151 mln

Passeggeri

38,8 mln

Treni - Km

1.2 | Il contesto di riferimento e le sfide per il settore

L'anno 2022 ha segnato il **rallentamento della pandemia da Covid-19**, con una conseguente **decisa ripresa della domanda di mobilità**, seppur a livelli inferiori rispetto al periodo pre-pandemico. Sono però subentrate altre **crisi globali e interconnesse** che rendono il periodo appena trascorso un anno caratterizzato da incertezza.

Le tensioni geo-politiche, la crisi energetica mondiale che ha il suo epicentro in Europa e che ha spinto in alto l'inflazione e la crisi climatica, delineano ancora un contesto di

emergenza. In particolare, **il caro energia e l'inflazione** hanno avuto e continueranno ad avere impatti significativi sugli equilibri economici, patrimoniali e finanziari per tutte le imprese ad alto consumo di energia come Trenord, mentre la situazione meteorologica, particolarmente evidente con il caldo estremo dell'estate 2022, durante la quale le temperature medie europee sono state le più alte mai registrate, ricorda che i cambiamenti climatici sono una **seria minaccia da gestire con urgenza**.

1.2.1 | Il contesto di riferimento e macro-trend di settore

La mobilità è uno dei pilastri fondamentali di una reale sostenibilità sociale, ambientale, economica: per realizzare un sistema di trasporto davvero sostenibile, occorre una nuova visione della mobilità intesa come sistema integrato delle diverse modalità di trasporto, sia collettive sia individuali.

Il Trasporto Pubblico, e in particolare quello locale (TPL), riveste un **ruolo fondamentale come fattore di crescita e di competitività dei territori serviti**, ma è sempre più chiaro che **costituisce anche una leva su cui agire per contrastare i cambiamenti climatici**: la riduzione del traffico privato a vantaggio del trasporto collettivo (*shift modale*) è essenziale per contribuire alla **riduzione dei gas climalteranti e degli inquinanti locali, a vantaggio non solo dell'ambiente, ma anche della salute umana**.

Questo è ancora più importante in un territorio come la Pianura Padana, su cui insiste principalmente la Regione Lombardia, che risulta essere l'area più inquinata d'Europa anche a causa delle caratteristiche geo-morfologiche.

Si stima che il 10% di shift modale possa togliere dalle strade delle province di Milano, Monza-Brianza, Pavia e Lodi circa 350.000 auto da oggi al 2026, pari a circa il 12% del parco mezzi attuale, con una riduzione di circa 1,5 milioni di tonnellate di CO_{2e} cumulate nel periodo³. Per contro il recente Rapporto Audimob evidenzia che

nella ripresa della mobilità del 2022 l'automobile privata guadagna terreno rispetto al mezzo pubblico.

L'Unione Europea (UE) è ben consapevole di queste dinamiche e con il *Green Deal* del 2019, (programma che mira a rendere l'Unione un'economia moderna ed efficiente nell'utilizzo delle risorse ambientali) ha dato un grande impulso a politiche ambientali ed energetiche ambiziose, fissando l'obiettivo di raggiungere la **neutralità carbonica entro il 2050** e riconoscendo al settore dei trasporti un ruolo importante per il suo raggiungimento.

Nel 2021 poi la UE con il pacchetto di misure "*Fit for 55*" ha chiarito meglio la *road map* per giungere alla neutralità climatica ponendo l'obiettivo intermedio di riduzione dei gas ad effetto serra del 50% rispetto ai livelli del 1990 entro il 2030. In particolare, il treno, responsabile solo per lo **0,4%** delle emissioni di CO₂ nell'UE e **mezzo di trasporto via terra più sicuro**, viene riconosciuto come la modalità di trasporto capace di **contribuire** efficacemente agli obiettivi comunitari di **decarbonizzazione**.

³ Assolombarda, Position Paper - Le condizioni e le proposte per la ripresa del TPL, 2022

Anche la **Sustainable and Smart Mobility Strategy** (SSMS) della Commissione Europea evidenzia l'importanza di un sistema di trasporto **multimodale, efficiente e interconnesso**, sia per i passeggeri che per le merci, e definisce un obiettivo di **riduzione del 90% delle emissioni del settore dei trasporti entro il 2050**. Anche per realizzare questo ambizioso obiettivo sono stati posti obiettivi intermedi al 2030, tra cui quello di **raddoppiare il traffico ferroviario** ad alta velocità e diffondere su larga scala la **mobilità automatizzata**.

La sfida di ridurre in modo significativo le emissioni e adottare un modello di sviluppo più sostenibile offre grandi opportunità per **migliorare la qualità della vita** e per consentire all'industria europea di **modernizzarsi**, attraverso la creazione di posti di lavoro di alta qualità, lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e il rafforzamento della propria competitività.

L'altra grande trasformazione che investe il settore del TPL riguarda la **digitalizzazione**, che diventerà sempre più un motore di modernizzazione e che **nel giro di pochi anni dovrebbe rivoluzionare l'attuale sistema della mobilità** in ottica MaaS (*Mobility as*

a Service): offerta di servizi che integrano diversi metodi di trasporto, privati e pubblici e che si basano sull'utilizzo di **un'unica piattaforma software** per la pianificazione, la prenotazione e il pagamento del viaggio. A livello nazionale, la transizione ecologica e quella digitale guidano il PNRR, (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) che recepisce le linee guida dell'Unione Europea e fissa risorse senza precedenti sia europee che nazionali per la modernizzazione del Paese e per recuperare il ritardo infrastrutturale anche in campo ferroviario.

A livello regionale invece, Il **Programma Regionale di Sviluppo** (PRS) ha individuato la **sostenibilità** tra le cinque priorità di intervento, al fine di migliorare la qualità della vita dei cittadini lombardi coinvolgendo tutti gli attori del territorio: dalle imprese ai cittadini, dalle scuole alle pubbliche amministrazioni.

Nella **Strategia per lo Sviluppo Sostenibile**, vengono invece definiti gli obiettivi di lungo termine che la Lombardia si impegna a perseguire applicando il principio di sviluppo sostenibile: soddisfare i bisogni delle generazioni presenti, senza compromettere la possibilità di fare altrettanto per le generazioni future.

“Occorre strutturare una rete di trasporti che – incrociando pubblico e privato – sia realmente integrata e valorizzi ogni mezzo per le proprie peculiarità. Solo un lavoro coordinato a livello di sistema e uno sviluppo infrastrutturale congruo potranno contribuire a rendere gli spostamenti sostenibili, non solo dal punto di vista ambientale, ma anche sociale ed economico”.

M. Piuri, Amministratore Delegato Trenord

1.2.2 | Le sfide del sistema in cui Trenord opera

La Lombardia, dove si svolge la quasi totalità del servizio di Trenord, non è solo la regione più popolosa d'Italia (circa 10 milioni di abitanti pari al 16% della popolazione nazionale) ma con **417⁴ abitanti per km²** è anche la **regione più densamente abitata d'Europa**, e in condizioni normali esprime una domanda di mobilità necessariamente elevata. Basti pensare che, nel periodo pre-pandemico, il servizio ferroviario lombardo trasportava circa **800 mila passeggeri al giorno**, pari al 28 % di tutti i viaggiatori del TPL ferroviario su scala nazionale.

Il **sistema di trasporti ferroviari** in cui opera Trenord è però **caratterizzato da un elevato livello di complessità**: i circa 2.000 km di rete ferroviaria e tutto ciò che vi “insiste” – binari, stazioni, passaggi a livello – sono in capo ai due gestori dell'infrastruttura RFI e Ferrovienord, l'infrastruttura stessa nel suo complesso è quasi al limite della saturazione, mentre il **51% delle linee sono a binario unico⁵**, imponendo ai treni il transito a senso alternato, e il **16% è non elettrificato**. Il servizio ferroviario lombardo offerto è costantemente aumentato nel tempo. Rispetto ai circa 600 treni al giorno di 50 anni fa oggi ne circolano circa 2.200, un numero veramente elevato. Alla crescita del servizio ferroviario regionale si è anche affiancato un progressivo e significativo aumento di altre tipologie di traffico: corse Alta Velocità, interregionali, internazionali, merci, situazione che ha aumentato la congestione dell'infrastruttura e dei nodi.

In questo contesto la **regolarità del servizio dipende da molti fattori** e un evento impreveduto, anche minimo, può avere ripercussioni amplificate e a cascata su tutta la linea interessata. Per poter migliorare le prestazioni del sistema ferroviario, occorrerebbe investire in modo coordinato e lungimirante su tutte le componenti che lo condizionano: flotta, tecnologie e infrastrutture.

Il PNRR segna un cambio di passo, destinando **risorse senza precedenti agli interventi sulla rete ferroviaria**, e anche gli investimenti previsti dai piani industriali di RFI e di Ferrovienord vanno in questa direzione. Ad esempio è prevista l'implementazione di **nuove linee suburbane** nell'area metropolitana milanese, nonché la **riqualificazione** di specifiche fermate della città di Milano e la realizzazione di altrettante nuove per **garantire l'interscambio con il TPL**. Sono inoltre previsti **potenziamenti e raddoppi** su diverse reti ferroviarie regionali, anche in vista delle Olimpiadi Milano-Cortina 2026, evento che porrà la Lombardia al centro dell'attenzione mondiale. Risultano essere particolarmente rilevanti gli interventi volti ad **attivare il collegamento tra Milano e l'aeroporto di Orio al Serio**, attualmente non servito da alcun tipo di collegamento ferroviario, con l'obiettivo di incrementarne il bacino d'utenza. Inoltre, nel 2022 sono stati avviati i lavori per la realizzazione del nuovo collegamento ferroviario tra il Terminal 2 dell'aeroporto di Milano Malpensa e la li-

⁴ Dati Istat aggiornati al 01/01/2022

⁵ Documento strategico della mobilità ferroviaria di passeggeri e merci, MIMS, dicembre 2021

nea ferroviaria del Sempione (nel nodo di Gallarate). Il progetto permetterà la chiusura dell'anello ferroviario intorno a Malpensa e consentirà di ampliare il bacino d'utenza, permettendo ai passeggeri di raggiungere l'aeroporto anche da rete RFI passando ad esempio da Fiera Milano.

A fronte di una domanda di mobilità in progressiva ripresa, dopo gli effetti più significativi della pandemia, Trenord ha il compito di **favorire la transizione** verso una mobilità collettiva, sostenibile, che sia in grado di rispondere alle nuove esigenze della domanda, anche attraverso l'integrazione tra trasporto privato, trasporto pubblico e servizi di sharing mobility.

In questo contesto, lo sviluppo e l'integrazione di tecnologie digitali favoriscono la diffusione della mobilità condivisa, come car sharing, bike sharing e micromobilità elettrica, contribuendo all'integrazione dei servizi di trasporto e nella transizione verso un modello di **Mobility as a Service**⁶. Per quanto di propria competenza, **Trenord lavora costantemente per garantire ai passeggeri un servizio adeguato**, impegnandosi per migliorare efficacia ed efficienza del servizio ed in particolare la puntualità, comunicazione e comfort.

Nel complesso il servizio 2022 si colloca sugli stessi livelli di performance del 2021: **l'indice di puntualità** a cinque minuti si attesta infatti sopra **l'83%**, in linea con l'anno precedente. Mentre i primi mesi dell'anno hanno evidenziato **buoni livelli di performance**, il servizio ha risentito molto del caldo estremo dell'estate 2022: le

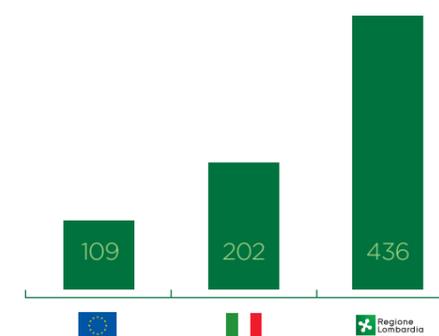
componenti elettroniche di prima generazione delle flotte meno "giovani" sono infatti molto sensibili alle alte temperature. I mesi di luglio e agosto sono stati invece interessati dalla rimodulazione della circolazione nel Passante Ferroviario di Milano e delle relative linee suburbane a causa di un improvviso consumo anomalo delle ruote dei treni a contatto con le rotaie. Il ritorno alla normalità è stato progressivo dalla fine di agosto e per tutto il mese di settembre perché è stato necessario sottoporre tutti i treni interessati ad attività manutentiva per ripristinare i "bordini" delle ruote.

In linea generale, comunque, l'entrata in servizio dei nuovi treni ha garantito ottime prestazioni: tutte le linee dove sono entrati in servizio i nuovi treni Donizetti e Caravaggio hanno fatto registrare performance nettamente positive rispetto al passato.

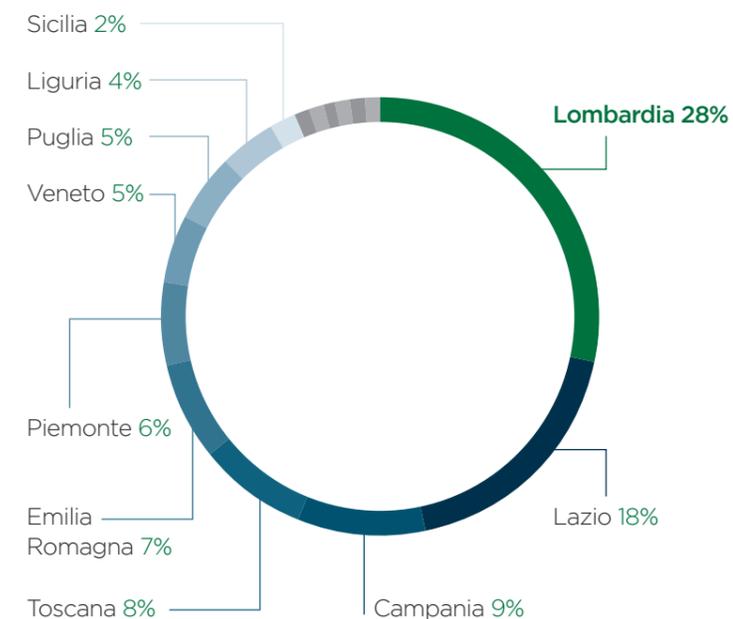
In particolare, l'ingresso dei Caravaggio sulla linea Milano-Lecco ha visto un **miglioramento della puntualità** di 17 punti percentuali rispetto al 2019, passando da 71% nel 2019 a 88% nel 2022; la puntualità sulla linea Milano-Domodossola è cresciuta di oltre 20 punti (da 63% nel 2019 a 83% nel 2022), mentre sulla linea Milano-Monza-Como è migliorata di 12 punti percentuali rispetto al 2019. L'introduzione dei Donizetti sulla linea Colico-Chiavenna, ha permesso di raggiungere un indice di puntualità che sfiora il 95%, sulla Bergamo-Treviglio del 96%; con i nuovi treni, sulla Bergamo-Brescia la puntualità è cresciuta di 30 punti percentuali rispetto al 2019, dal 53% all'83%; sulla Bergamo-Lecco di 16 punti, da 64% del 2019 all'80% del 2022.

⁶ Per Mobility as a service (MaaS) si intende una nuova concezione del trasporto che va oltre il possesso o l'utilizzo di un singolo mezzo di trasporto, puntando invece su un'idea di una mobilità condivisa che offra ai viaggiatori soluzioni di trasporto integrate basate sulle loro reali esigenze di viaggio.

Densità di popolazione (abitanti per kmq)



I Servizi Ferroviari a confronto



Fonte: Pendolaria Report 2021 su dati 2019, Legambiente

1.3 Stakeholder engagement e materialità

1.3.1 Coinvolgimento degli stakeholder

Trenord intende **raggiungere i suoi obiettivi** anche attraverso **azioni di coinvolgimento e ascolto degli stakeholder**, al fine di **indirizzare le attività aziendali** verso un percorso condiviso.

In continuità con gli anni precedenti, nel 2022 Trenord ha condotto **attività di sta-**

keholder engagement per poter ascoltare il punto di vista dei propri stakeholder, con l'obiettivo ultimo di coltivare un **rapporto di fiducia e collaborazione**.

Di seguito, sono riportati i principali stakeholder di Trenord e le attività di ascolto condotte nel 2022:

STAKEHOLDER INTERNI	Soci	Tavoli di lavoro con FNM e Trenitalia su iniziative comuni e progetti strategici, come i nuovi treni e gli adeguamenti degli impianti manutentivi alle nuove flotte
	Persone di Trenord	<ul style="list-style-type: none"> Incontri periodici Gruppi di lavoro, anche in riferimento al progetto WIP Comunicazione Interna e Management meeting
STAKEHOLDER ESTERNI	Clienti	Indagini di customer satisfaction e customer experience
	Fornitori	Valutazione fornitori anche su elementi di sostenibilità
	Sindacati	Tavoli di lavoro periodici di monitoraggio degli accordi sottoscritti
	Partner commerciali	<ul style="list-style-type: none"> Incontri one-to-one e a distanza Presentazioni pubbliche congiunte
	Regione Lombardia	Incontri istituzionali
	Autorità	Tavoli di confronto per la messa a punto delle nuove regole per il nuovo contratto di Servizio
	Comunità locali e Università	Incontri con rappresentanti della comunità locale e del mondo accademico su iniziative di interesse territoriale e di innovazione

1.3.2 Analisi di materialità

L'analisi di materialità 2022 per l'individuazione dei temi di sostenibilità maggiormente rilevanti per Trenord (c.d. "temi materiali"), ovvero l'insieme dei temi che rappresentano gli impatti più significativi di un'organizzazione su economia, ambiente e persone, inclusi gli impatti sui diritti umani, è stata condotta in linea con gli Standard GRI Universal, aggiornati nel corso del 2021.

Il processo di definizione dei temi materiali ha previsto la conduzione di **un'analisi di benchmark dei principali peer del settore del trasporto ferroviario**, sia nazionali che internazionali, nonché dei principali standard di rendicontazione non finanziaria e dei macro-trend globali identificati da autorevoli istituzioni economico-finanziarie. A seguito di tali analisi sono **stati identi-**

ficati gli impatti positivi e negativi che Trenord genera o potrebbe generare su economia, ambiente e persone, inclusi gli impatti sui diritti umani.

La valutazione delle tematiche identificate dalle analisi preliminari e dei relativi impatti è avvenuta attraverso **la somministrazione di un questionario online agli stakeholder interni di Trenord** (Middle Management e Top Management), all'interno del quale, per ogni tematica, è stato richiesto ai partecipanti di esprimere una valutazione in merito alla significatività e alla probabilità di accadimento dei relativi impatti.

La descrizione delle modalità con cui Trenord gestisce gli impatti generati o che potrebbe generare è disponibile nel paragrafo 8.1 Perimetro dei temi materiali.

Fasi dell'analisi di materialità

Identificazione degli impatti e dei relativi temi correlati potenzialmente materiali

Identificazione degli impatti positivi e negativi generati dall'organizzazione su economia, ambiente e persone, inclusi gli impatti sui diritti umani, e relativi temi potenzialmente materiali collegati, attraverso analisi della documentazione interna, analisi di benchmark e analisi di contesto.

Coinvolgimento degli stakeholder interni per la valutazione

Valutazione della significatività e della probabilità di accadimento degli impatti positivi e negativi generati da Trenord emersi dall'analisi svolta nella fase precedente e correlati ai temi potenzialmente materiali, attraverso il coinvolgimento del Management aziendale.

Identificazione dei temi materiali per il reporting

Definizione di una lista di priorità dei temi sulla base delle valutazioni ottenute.

Rispetto all'analisi svolta lo scorso anno, e tenendo in considerazione l'aggiornamento della metodologia di svolgimento dell'analisi di materialità, nel 2022 le tematiche materiali per Trenord sono risultate essere le seguenti:



Clienti

Qualità del servizio
Sicurezza del viaggio
Intermodalità



Persone di Trenord

Attrazione e sviluppo del capitale umano
Salute e sicurezza sul lavoro
Welfare e inclusione



Ambiente e territorio

Consumi energetici ed emissioni di CO₂
Gestione degli aspetti ambientali



Comunità e inclusione

Coinvolgimento delle comunità locali
Catena di fornitura sostenibile



Temi trasversali

Digitalizzazione e Cybersecurity
Etica e integrità

Rispetto all'analisi svolta lo scorso anno, il tema "Formazione e sviluppo del capitale umano" è stato integrato con gli aspetti relativi all'attrazione e alla retention dei talenti, a seguito dei risultati delle analisi preliminari svolte. Tale accorpamento ha permesso la definizione del tema "Attrazione e sviluppo del capitale umano". Parimenti, gli aspetti relativi alla diversità e inclusione, evidenziati quali elementi sempre più rilevanti per il contesto di riferimento, sono stati integrati agli aspetti del benessere dei dipendenti confluendo nel tema "Welfare e inclusione".

Nello specifico, il tema "Accessibilità del servizio", presente nella matrice di materialità 2021, è stato annesso al più ampio tema "Qualità del servizio", in quanto le azioni per garantire un servizio accessibile a tutti risultano essere elementi fonamen-

tali per garantire la qualità dello stesso; i temi "Gestione responsabile dei rifiuti" ed "Emissioni locali" sono confluiti all'interno del più ampio tema "Gestione degli aspetti ambientali" in coerenza con un approccio di gestione organico e integrato degli impatti generati sulle diverse dimensioni ambientali; i temi "Privacy e Cybersecurity" e "Innovazione digitale per la pianificazione del viaggio" sono stati annessi al tema "Digitalizzazione e Cybersecurity".

Infine, le tematiche "Rinnovo della flotta dei treni", "Performance economiche sostenibili" e "Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business", non sono emerse tra i temi materiali all'interno dei quali sono stati clusterizzati gli impatti individuati secondo la nuova metodologia. Tali temi, infatti, individuati nella matrice 2021, rappresentano dei prerequisiti per lo sviluppo delle attività di Trenord.

L'impegno di Trenord per la sostenibilità



2.0

Trenord ha intrapreso un percorso volto ad integrare sempre più all'interno della propria strategia di business lo sviluppo di iniziative e progettualità che **concorrono attivamente al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** definiti dall'Organizzazione delle Nazioni Unite nel 2015. A riprova di ciò, l'Azienda ha formalizzato tale impegno con la redazione del proprio **Piano di Sostenibilità**: nell'ambito delle linee di indirizzo del Piano Industriale, sono

stati definiti **impegni, obiettivi e le iniziative prioritarie per affrontare con decisione gli aspetti di sostenibilità maggiormente rilevanti** da realizzare nell'arco temporale 2023-2032.

Il Piano è fondato su **quattro pilastri**, relativi a **Clienti, Persone di Trenord, Ambiente e Territorio e Comunità e Inclusione**, supportati da impegni trasversali sulle tematiche **Governance e Integrità, Transizione digitale e Security**.

2.1 | Gli impegni di Trenord per la sostenibilità e il contributo agli SDGs

Nel 2015 le Nazioni Unite hanno adottato l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità. Tale agenda ingloba 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals* - SDGs), che gli Stati Membri dell'Organizzazione si impegnano a raggiungere entro il 2030. Gli obiet-

tivi fanno riferimento alle tre dimensioni dello sviluppo sostenibile: crescita economica, sviluppo sociale e tutela dell'ambiente. Trenord, in qualità di attore protagonista del settore della mobilità a livello regionale e nazionale, intende apportare il proprio contributo al raggiungimento degli SDGs attraverso impegni concreti.

SDGs	Obiettivo declinato per il settore dei trasporti
 Salute e benessere	Ridurre il numero di incidenti e promuovere programmi di welfare tra i dipendenti
 Istruzione di qualità	Investire in programmi di formazione per i dipendenti e collaborare con le scuole per sensibilizzare sui temi del trasporto sostenibile e accessibile
 Lavoro dignitoso e crescita economica	Incentivare la crescita economica e l'occupazione, anche con il coinvolgimento di aziende e fornitori non solo nel territorio in cui l'Azienda opera
 Industria, innovazione e infrastrutture	Investire in innovazione e incrementare la resilienza delle infrastrutture, anche attraverso accordi e partnership multisettoriali
 Città e comunità sostenibili	Migliorare la sicurezza durante il viaggio in treno e rendere le soluzioni di trasporto il più possibile sostenibili, integrate e accessibili per tutti
 Consumo e produzione responsabili	Minimizzare l'utilizzo di risorse non rinnovabili, promuovendone l'attivo riutilizzo, riciclo e recupero
 Agire per il clima	Integrare i temi climatici all'interno dell'attività, riducendo gli impatti climatici del servizio di trasporto

2.2 | Piano Industriale integrato con il Piano di Sostenibilità

Nel mese di maggio 2022 il Consiglio di Amministrazione di Trenord ha approvato il Piano Industriale 2023-2032, definendo gli indirizzi strategici, gli obiettivi e le azioni industriali dei prossimi 10 anni e che rappresenta la "bussola" per proseguire nel percorso da "impresa ferroviaria" ad "attore protagonista della mobilità".

Il Piano Industriale costituisce anche il riferimento per i contenuti del nuovo Contratto di Servizio con Regione Lombardia attualmente in corso di elaborazione, nel rispetto della normativa prevista dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Si fonda su 6 principi cardine:

- Domanda come driver e flessibilità nella programmazione, per disegnare il ruolo del treno nel sistema di mobilità;
- Transizione digitale, per guidare la digitalizzazione dei processi interni e costruire una nuova relazione con i clienti e le comunità servite;
- Sviluppo di un'offerta di mobilità flessibile

e coerente con i rilasci infrastrutturali previsti;

- Nuova impostazione strategica della manutenzione;
- Specializzazione dei fattori industriali per le diverse tipologie di servizi;
- Efficienza e qualità del servizio.

I sei principi cardine sono stati sviluppati all'interno di una visione strategica che punta alla sostenibilità come creazione di valore nel lungo periodo a vantaggio di tutti gli stakeholder e che ha portato ad evidenziare alcuni progetti come particolarmente strategici al fine di rendere Trenord sempre più un'azienda sostenibile in termini sociali, ambientali ed economici e fondata su un nuovo patto con le persone e con i territori. Questi progetti riguardano in particolare modo l'evoluzione del modello di welfare da "sostegno al reddito" a sostegno al benessere personale e organizzativo e il piano di rinnovo della flotta e di incremento dell'offerta di servizio ferroviario.

Il primo Piano di Sostenibilità di Trenord definisce gli impegni e gli obiettivi dell'Azienda sui principali temi di sostenibilità.

Il Piano Industriale ha anche definito i **quattro pilastri** della sostenibilità, i **Clienti, le Persone, l'Ambiente e il Territorio** e la **Comunità e l'Inclusione**, lungo i quali sviluppare il vero e proprio **Piano di Sostenibilità**.

Nel corso dell'anno, pertanto, attraverso il coinvolgimento **di tutte le funzioni aziendali**, è stato redatto il **primo Piano di Sostenibilità** dell'Azienda: per ogni pilastro, sono stati definiti gli **impegni di sostenibilità**, declinati

in obiettivi specifici, ma sono state considerate anche **tre dimensioni trasversali** relative alle tematiche di Governance e integrità, Transizione digitale e Security.

Di seguito si evidenzia come i **principi cardine del Piano industriale** guidano lo sviluppo di progettualità ed iniziative di business che **contribuiscono al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità in ognuno dei pilastri** del Piano di Sostenibilità di Trenord.

PRINCIPI CARDINE DEL PIANO INDUSTRIALE	PILASTRI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ			
	Clienti	Persone di Trenord	Ambiente e territorio	Comunità e inclusione
Domanda come driver e flessibilità nella programmazione	✓		✓	
Transizione digitale	✓	✓		✓
Vincoli infrastrutturali e capacità del sistema	✓		✓	✓
Nuova impostazione strategica e operativa della manutenzione	✓	✓	✓	
Specializzazione per tipologia di servizio	✓	✓	✓	
Efficienza & qualità	✓	✓	✓	✓

Il primo pilastro, dedicato ai **Clienti** si focalizza sul garantire **un servizio efficiente e di qualità che risponda alle esigenze dei viaggiatori in maniera semplice e immediata**.

Nel pilastro delle **Persone di Trenord**, l'Azienda delinea il proprio impegno nella **promozione del benessere e nella valorizzazione delle individualità** nel percorso di sviluppo personale e professionale, e nella **tutela della salute e sicurezza di tutti i lavoratori**.

Nel pilastro **Ambiente e Territorio** viene descritto l'impegno di Trenord nella decarbonizzazione del settore della mobilità

e l'impegno dell'Azienda nella riduzione degli impatti ambientali connessi con le proprie attività.

Nel quarto e ultimo pilastro, relativo alla **Comunità e Inclusione**, si fa riferimento al ruolo centrale del treno, **asse portante del sistema di mobilità** sostenibile, alla **collaborazione e al dialogo** con le comunità, nell'ottica di creare **valore condiviso** e sviluppare sinergie, e alla **promozione di valore** nella catena di fornitura.

Il Piano di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 23 gennaio 2023.

I pilastri e gli impegni del Piano di Sostenibilità 2023-2032

PILASTRO	IMPEGNI
CLIENTI 	Garantire un servizio di qualità, efficace ed efficiente per la soddisfazione dei clienti in tutte le fasi dell'esperienza di viaggio Favorire la transizione della mobilità individuale verso un sistema di mobilità collettiva e sostenibile , attraverso un'offerta adeguata alla domanda di trasporto Costruire una nuova relazione semplice e immediata con i Clienti, incrementando la percezione di vicinanza e semplificando le interazioni con l'Azienda
PERSONE DI TRENORD 	Promuovere un nuovo patto con le Persone di Trenord finalizzato a migliorare il benessere individuale e organizzativo , in particolare attraverso l'evoluzione del modello di welfare Rafforzare il senso di responsabilità e appartenenza alla comunità aziendale, valorizzando le Persone di Trenord quale risorsa fondamentale dell'azienda e investendo nel loro sviluppo professionale e personale Garantire elevati standard in materia di salute e sicurezza sul lavoro
AMBIENTE E TERRITORIO 	Contribuire alla decarbonizzazione del settore dei trasporti Promuovere una gestione responsabile ed efficiente delle risorse energetiche Promuovere una gestione responsabile dei materiali utilizzati , delle risorse idriche e dei rifiuti in ottica circolare Valorizzare l' ecosistema naturale nelle aree interessate dalla ferrovia
COMUNITÀ E INCLUSIONE 	Rafforzare il ruolo del treno come asse portante di un sistema di mobilità sempre più intermodale, connesso, digitale e accessibile rispondendo alle evoluzioni della mobilità e contribuendo allo sviluppo socioeconomico dei territori serviti Rafforzare la collaborazione e il dialogo con le comunità locali e favorire lo sviluppo di partnership sinergiche Promuovere la creazione di valore sostenibile lungo la catena di fornitura

Alla base dei quattro pilastri vi sono tre impegni trasversali, che si declinano in: **Governance e integrità**, **Transizione digitale e Security**. I tre impegni trasversali relativi ai suddetti ambiti fanno riferimento a:

IMPEGNI TRASVERSALI

GOVERNANCE E INTEGRITÀ
Consolidare la **cultura dell'integrità e della sostenibilità**

TRANSIZIONE DIGITALE
Favorire la **transizione digitale e i processi "data-driven"**, per rendere più agile e partecipativa la relazione con i Clienti e rafforzare i processi interni aziendali

SECURITY
Promuovere una **visione globale della Security** che assicuri in modo integrato e sinergico la **sicurezza reale e percepita** del personale, dei passeggeri, delle terze parti e degli asset aziendali

Gli impegni sono stati declinati in 26 obiettivi e circa 50 iniziative correlate, di cui 27 individuate come prioritarie. Inoltre, sono stati definiti indicatori per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi al 2026 e

2032, arco temporale dell'intero Piano. In aggiunta, sono state identificate **iniziative abilitanti** che pur non presentando target quantitativi, contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi.



ZZONE (15.53) - 1	2 SOT	TrenordR	10777	BERGAMO	16:01
(16.19) - GALLARF	4	TrenordSS	23052	UARESE	16:02
A VENEZIA (15.53)	1 SOT	TrenordBR	24948	ALPENSA AEROPORTO TEL	16:05
- SESTO S.GIOVA	17	TrenordSS	23151	PAJIA	16:05
- BERGAMO E MILANO-CREMONA	VIA TI	TrenordR	9250	PARIS GDL	16:08
		TrenordSU	25258	CHIASSO	16:09

Governance e creazione di valore condiviso



3.0

Trenord promuove i principi di correttezza e integrità a tutti i livelli e contrasta la corruzione in tutte le sue forme e senza alcuna eccezione, attraverso strumenti normativi quali il Codice Etico e il Modello 231, grazie ai quali sviluppa il proprio business in maniera trasparente e indirizza eticamente lo svolgimento delle proprie attività.

Inoltre, attraverso un approccio integrato di gestione dei rischi e un solido sistema di controlli interno, l'Azienda opera in maniera coerente con i propri obiettivi strategici e la propria mission, migliorando l'efficienza e l'efficacia delle proprie performance e garantendo la continuità operativa, anche in caso di eventi critici.

3.1

Il sistema di governance



La struttura di governance di Trenord è articolata secondo il modello di amministrazione e controllo tradizionale italiano, composto dai seguenti organi preposti:

Consiglio di Amministrazione

Organo centrale del sistema di governance che definisce gli indirizzi strategici ed è titolare della gestione ordinaria e straordinaria.

- Federica Santini **Presidente**
- Marco Piuri **Amministratore Delegato**
- Stefano Erba
- Maria Luisa Grilletta
- Alberto Lacchini
- Alessandro Zoratti

Collegio sindacale

Assicura la corretta applicazione dei principi di governance societaria

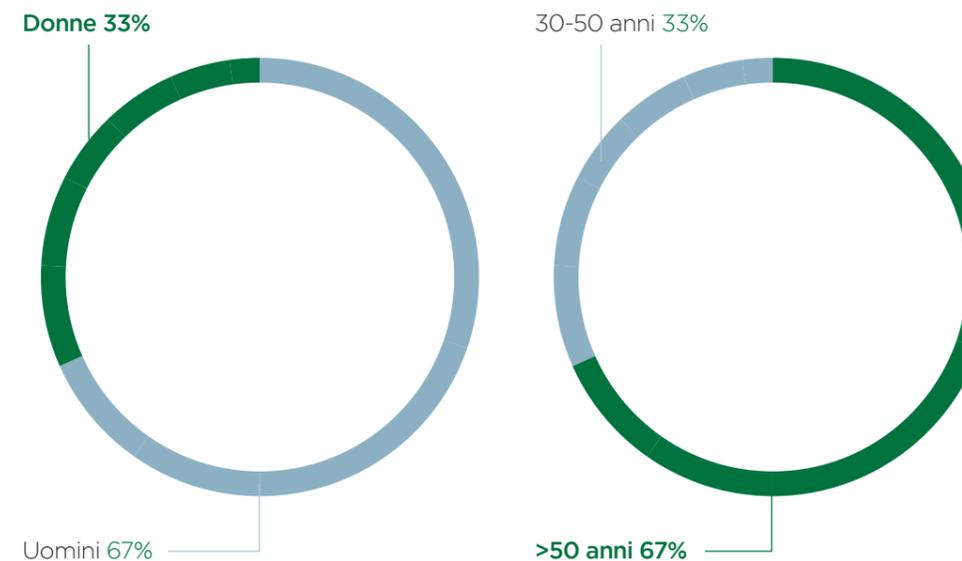
- Angelo Miglietta **Presidente**
- Francesca Maria Di Stefano **Sindaco effettivo**
- Gianbattista Lomartire **Sindaco effettivo**
- Marco Luigi Dell'Orto **Sindaco supplente**
- Raffaella Guatri **Sindaco supplente**

Organismo di Vigilanza

Vigila sull'osservanza e l'efficacia del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01.

- Davide Grandi **Presidente**
- Silvia Furlan
- Stefano Dell'Atti

Suddivisione del CDA per genere e fascia d'età



Lo Statuto di Trenord stabilisce che, dei 6 Consiglieri di Amministrazione, 3 sono designati da FNM e 3 da Trenitalia. L'Assemblea è l'organo deputato per legge e per Statuto a nominare il Consiglio di Amministrazione e a valutarne l'operato. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione, inoltre, è nominato dall'Assemblea fra i membri del Consiglio di Amministrazione designati da Trenitalia. Per Statuto, il Consiglio di Amministrazione è competente a deliberare in merito alla remunerazione del Presidente,

dell'Amministratore Delegato e - sentito il parere dell'Organo di Controllo - di consiglieri aventi particolari incarichi (che non vi sono in Trenord). Sulla base di ciò, la remunerazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato viene determinata dal Consiglio di Amministrazione. Per gli altri Consiglieri, cui non sono state appunto conferite deleghe, è previsto il gettone di presenza il cui ammontare è stato determinato dal Consiglio di Amministrazione.

3.1

La governance di sostenibilità

Negli ultimi anni è stato avviato un percorso di progressiva integrazione delle tematiche di sostenibilità negli indirizzi strategici e nell'operatività aziendale di Trenord.

La responsabilità per la redazione del Bilancio di Sostenibilità è in capo alla Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo e Patrimonio, coadiuvata dalla Direzione Comunicazione. L'Amministratore Delegato e la Presidente sono coinvolti nel processo di pianificazione, revisione e approvazione del documento. Il Consiglio di Amministrazione adotta il Bilancio di sostenibilità e i membri sono informati degli aspetti di sostenibilità che coprono trasversalmente i processi e i servizi dell'azienda.

Nel corso del 2022 si è svolto il processo di definizione del Piano di Sostenibilità, sulla base dei cantieri previsti dal Piano Industriale, che ha visto coinvolte tutte le Direzioni aziendali sotto il coordinamento di Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo e Patrimonio sulla base del processo

descritto nel paragrafo 2.1.

Tutti i componenti del Consiglio di Amministrazione di Trenord possiedono competenze in ambito di sostenibilità e quest'ultimo ha nominato i Responsabili per l'osservanza delle norme in materia ambientale per Direzione Operativa, Direzione Corporate e Direzione Commerciale, i quali a loro volta hanno conferito apposita delega in materia ambientale al Dirigente della Funzione Facility e Asset Industriali.

Al fine di rafforzare il processo di rendicontazione non finanziaria, a partire dal 2021, è stata definita una Procedura *ad hoc* per la redazione del Bilancio di Sostenibilità, che è parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, nonché del Sistema di Gestione Integrato dell'azienda. La procedura formalizza le attività di pianificazione, raccolta dei dati e delle informazioni di sostenibilità e controllo delle stesse, definendo attività, ruoli e responsabilità e tempistiche, per ogni fase del processo di redazione del documento.

3.2

Etica e integrità



Trenord è in possesso della Certificazione anticorruzione ISO 37001

Trenord condanna e proibisce qualsiasi forma di corruzione, senza alcuna eccezione e promuove a tutti i livelli, comportamenti basati su correttezza e integrità, anche al fine di prevenire eventuali distorsioni del mercato e della concorrenza, nonché possibili implicazioni negative sul tessuto economico, sociale e ambientale.

Da tempo l'Azienda si è dotata di un Codice Etico, parte integrante del Modello 231, che definisce i principi e le responsabilità di Trenord nella condotta aziendale e indirizza eticamente lo svolgimento delle attività.

Oltre al Codice Etico, è presente un Sistema Anticorruzione, basato su linee guida e *best practice* nazionali e internazionali – come la Convenzione OCSE e lo Standard ISO 37001 – per garantire la trasparenza del business e prevenire eventuali fenomeni corruttivi. A riprova dell'attenzione e dell'impegno dedicati a questi temi, dal 2019 Trenord è in possesso della certificazione ISO 37001:2016 in materia di anticorruzione, e, nel corso del 2022, si è concluso con esito positivo l'audit dell'ente esterno certificatore per il rinnovo triennale della certificazione.

Nel corso del 2022, è stato effettuato il riesame periodico del Sistema Anticorruzione, al fine di valutarne in modo continuativo l'adeguatezza e l'efficacia, che ha portato all'aggiornamento dello stesso, nonché della Politica Anticorruzione, i quali sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione nel mese di novembre.

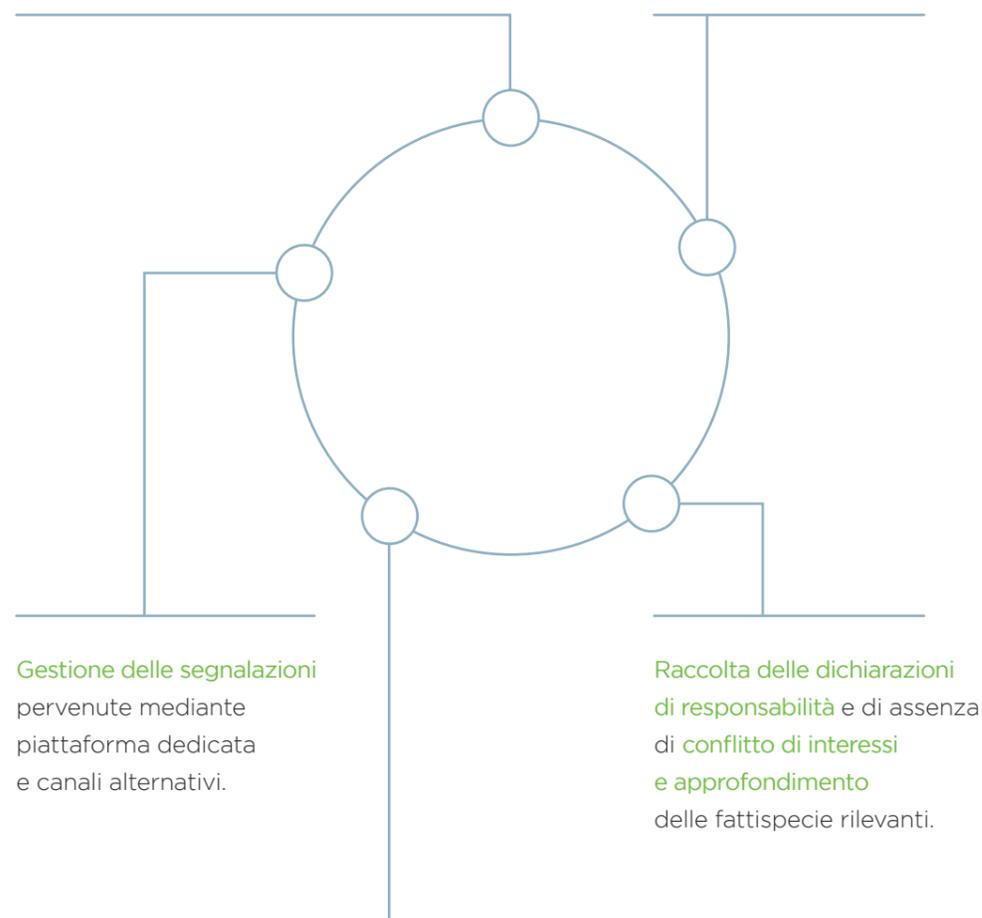
Per quanto riguarda le attività di formazione in materia anticorruzione, durante l'anno, Trenord ha completato l'attività formativa rivolta a tutto il personale dipendente sull'ultima versione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01 ("Modello 231") approvato dal Consiglio di Amministrazione nel settembre 2020 e attualmente in corso di aggiornamento. Inoltre, per rafforzare maggiormente l'attività di sensibilizzazione sul tema, è stato sviluppato un corso *e-learning*, con verifica finale, rivolto a tutto il personale dipendente di staff e ai soggetti apicali e una versione in pillole video, per macchinisti, capipreno, dipendenti della Direzione Commerciale e della Direzione Manutenzione. Infine, a tutto il personale neoassunto sono stati distribuiti opuscoli informativi sulla politica Anticorruzione aziendale.

Trenord dispone di una procedura per l'utilizzo e la gestione del sistema di segnalazioni - c.d. "Whistleblowing" - strumento utile per segnalare eventuali violazioni del Codice Etico, del Modello 231, della Politica Anticorruzione, degli Strumenti Normativi interni. Le segnalazioni possono essere inviate attraverso l'apposito Sistema di Segnalazione che garantisce facilità di utilizzo, confidenzialità e riservatezza, a tutela dei segnalanti. Nel 2022, la Direzione Internal Audit, Compliance & Risk Management e l'Organismo di Vigilanza hanno analizzato e gestito, per le parti di rispettiva competenza, le segnalazioni rilevanti pervenute.

Principali attività svolte nel 2022

Svolgimento di **attività di Due Diligence** Anticorruzione sulle nuove Operazioni e Terze Parti Rilevanti e aggiornamento periodico delle Due Diligence già svolte.

Monitoraggio normativo su tematiche 231 e anticorruzione applicabili a Trenord.



Aggiornamento di procedure rilevanti per il Sistema Anticorruzione (e.g. Procedura Gestione dei Flussi Monetari e Finanziari; Procedura Amministrazione Finanza e Controllo; Procedura Gestione degli accessi ai sistemi informativi).

3.3 | Il sistema di controllo interno e il modello di gestione dei rischi



3.3.1 | Il sistema di controllo interno e le attività di internal audit

Trenord si è dotata di un sistema di controllo interno che supporta l'azienda nel perseguimento dei propri obiettivi attraverso un approccio sistemico e trasversale, volto ad assicurare:

- 1 **Identificazione, valutazione, monitoraggio e mitigazione** dei rischi aziendali ad un livello ritenuto accettabile.
- 2 **Accuratezza, attendibilità e tempestività** dell'informazione finanziaria, manageriale ed operativa.
- 3 **Conformità** delle attività attuate da amministratori, dipendenti e collaboratori a leggi, regolamenti, politiche e procedure.
- 4 **Utilizzo delle risorse in maniera efficace**, nonché adeguata **protezione** delle stesse, al fine di **salvaguardare** il patrimonio aziendale.

A tal fine, viene sviluppato annualmente un **Piano Internal Audit**, sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione, basato sulla valutazione dei rischi aziendali e su eventuali questioni sollevate dal Management e dagli Organi di Controllo, che mira ad **integrare diversi ambiti di intervento**, tra cui *operations*, salute, sicurezza e tutela ambientale, Information

and *communication technology*, compliance 231 e anticorruzione.

In ambito compliance, Trenord **verifica la corretta applicazione delle regole e dei principi di comportamento** definiti nel Modello 231 e nella Politica Anticorruzione, nonché dei principi etici e dei valori definiti nel Codice Etico aziendale.

Il controllo interno e il perseguimento degli obiettivi strategici in ambito ESG

Nel mese di novembre 2022 Trenord ha avviato le attività propedeutiche alla definizione del nuovo Piano Internal Audit per l'anno 2023 che, sulla base del modello di Enterprise Risk Management (ERM) adottato dall'Azienda, andrà a recepire la valutazione integrata dei rischi aziendali, inclusi i rischi di sostenibilità. In virtù del percorso di sostenibilità che Trenord ha intrapreso, relativamente alle tematiche di governance, l'Azienda si impegna per:

- integrare progressivamente nel Piano Internal Audit, attività volte alla valutazione e al miglioramento continuo dell'efficacia ed efficienza del sistema di gestione dei rischi di sostenibilità, nonché monitorare l'implementazione dei presidi volti a mitigare i suddetti rischi;
- implementare un sistema di controllo sull'adeguatezza dell'informativa non finanziaria;
- creare un piano formativo di accrescimento delle competenze interne sulle tematiche di sostenibilità;
- supportare il Management nel percorso di integrazione delle tematiche di sostenibilità nell'operatività aziendale e nel perseguimento degli obiettivi strategici in ambito ESG.

3.3.2

Enterprise Risk Management

Trenord ha implementato un **modello di Enterprise Risk Management** (di seguito "ERM") per identificare, valutare, monitorare e gestire i rischi aziendali attraverso un **processo strutturato e sistemico**.

Il modello ERM fornisce una visione complessiva e armonizzata del profilo di rischio dell'organizzazione e supporta il management nella gestione dell'operatività aziendale, rafforzando i processi di **risk response ad eventi critici**. Tale modello è oggetto di un'attività di miglioramento continuo, volta

ad una graduale evoluzione verso un sistema strutturato e sistematico di *risk management*, allineato alle *best practice* riconosciute a livello internazionale.

Per assicurare il corretto funzionamento del modello ERM e la progressiva integrazione dei rischi di sostenibilità, nonché lo svolgimento dei risk assessment verticali, Trenord adotta un modello di **risk governance** che definisce le responsabilità dei diversi soggetti appartenenti a ogni livello dell'organizzazione:

Consiglio di Amministrazione

Svolge un ruolo di indirizzo e supervisione del sistema di gestione dei rischi

Internal Audit

Verifica l'adeguatezza e il funzionamento del sistema di gestione dei rischi in modo indipendente ed oggettivo

Amministratore Delegato

Cura il disegno e l'implementazione del sistema di gestione dei rischi

Comitato Rischi manageriale

Composto dal Top Management, supporta l'AD e promuove un processo sistematico di identificazione e misurazione dei rischi e delle strategie di risposta

Risk Management

Assume il ruolo di facilitatore, di supporto metodologico e di coordinamento per lo svolgimento dei processi di risk assessment anche svolti in collaborazione con la Funzione Compliance

Management Corporate e di Linea

Detiene la responsabilità primaria dell'identificazione, valutazione, gestione e monitoraggio dei rischi di propria competenza

La gestione dei rischi di sostenibilità

In linea con la crescente attenzione di Trenord sulle tematiche di sostenibilità si assiste ad una graduale evoluzione della natura dei rischi in portafoglio, che richiede l'identificazione, la valutazione e la gestione dei principali *trend-topic* legati alle dimensioni sociali e ambientali e di governance dei temi ESG (Environmental, Social e Governance).

Per far fronte a tale esigenza, sarà avviato un progetto pilota, su alcuni rischi ESG specifici, finalizzato all'integrazione della sostenibilità all'interno del più ampio processo di risk management. Attraverso l'utilizzo di metriche di impatto create ad-hoc e un processo di riconduzione del portafoglio rischi alle tematiche materiali di sostenibilità per l'Azienda, il progetto rappresenta quindi un primo step verso una crescente integrazione dei più tradizionali rischi di business con eventi di rischio di natura ESG e la messa a disposizione di informazioni risk-based connesse ai temi materiali a supporto della predisposizione della reportistica di sostenibilità.

Negli ultimi anni, il percorso evolutivo che interessa il modello ERM di Trenord, ha anche previsto l'avvio di diverse iniziative volte a favorire l'integrazione nel *risk register* dei rischi identificati all'interno degli *assessment verticali* svolti dalla Direzione Internal Audit, Compliance & Risk Management con l'obiettivo di supportare la definizione di un piano di audit "risk-based" e fornire agli organi aziendali informazioni complete a supporto dei processi decisionali.

Ciò ha portato allo sviluppo di una metodologia omogenea di valutazione dei rischi complessivi emersi, in grado di favorire la comparabilità delle valutazioni fornite in ambito ERM, nonché alla definizione di una *governance del rischio* in grado di favorire il coordinamento per lo svolgimento delle diverse attività e la condivisione di strumenti e informazioni.

Attraverso le attività di *Business Continuity Management* (Modello BCM), Trenord *monitora costantemente l'adeguatezza del proprio modello di gestione della continuità operativa*, necessario per fronteggiare eventi di gravità tale da compromettere la normale operatività dei processi più critici, ovvero quelli la cui interruzione può

comportare gravi danni all'Azienda, siano essi di tipo normativo, reputazionale o economico. Il Modello BCM, costantemente ottimizzato, si ispira a standard internazionali – come lo standard ISO 22301 – nonché alle indicazioni specifiche da parte di autorità e normative di settore.

Nello specifico, le attività di business *continuity management* permettono all'azienda di *limitare l'impatto di eventi avversi che potrebbero generare la discontinuità del servizio di trasporto* e conseguenti disagi ai viaggiatori, tutelando al contempo gli interessi e la sicurezza di clienti, dipendenti, soci e partner.

Accanto alle usuali e periodiche revisioni delle analisi e delle procedure in essere, nel 2022 sono proseguite le iniziative in ambito *business continuity testing*, con l'esecuzione di simulazioni mirate alla verifica dell'efficacia del Piano di Continuità Operativa adottato. Inoltre, con l'obiettivo di diffondere una sempre maggiore consapevolezza sulle tematiche relative alla continuità operativa e sull'importanza dei ruoli chiave nel relativo sistema di gestione, sono state erogate sessioni di formazione ai process owner coinvolti.

3.4 | Il sistema di gestione integrato



Trenord si è dotata di un **Sistema di Gestione Integrato**, il cui obiettivo è garantire lo sviluppo della cultura della salute e sicurezza sul lavoro, della sicurezza del viaggio e dell'ambiente, oltre che a migliorare la qualità del servizio offerto. Il Sistema di Gestione Integrato è stato adottato dall'Azienda al fine di promuovere una **maggior integrazione** tra business e sostenibilità.

Nel 2022 sono proseguite le attività di implementazione di tale Sistema che, grazie al supporto del personale aziendale, ha consentito il raggiungimento di importanti

traguardi, tra cui l'ottenimento delle certificazioni come **Soggetto Responsabile della Manutenzione (SRM)**.

Inoltre, il Sistema di Gestione Integrato ha permesso di recepire le ultime novità in materia regolatoria, in particolare relativamente al **"Fourth Railway Package"** europeo, il mantenimento della certificazione **ISO 9001:2015** per la gestione della qualità e l'estensione della certificazione **ISO 14001:2015** per la gestione ambientale al sito manutentivo di Lecco, arrivando a coprire 4 dei 6 siti manutentivi.

3.5 | Il valore generato e distribuito



L'anno 2022 è stato caratterizzato dal rallentamento della pandemia da Covid-19 e da una conseguente progressiva ripresa della domanda di mobilità anche se a livelli inferiori rispetto al periodo pre-pandemico. **I ricavi derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio** si sono pertanto attestati a **circa 311 milioni**, evidenziando una riduzione rispetto al 2019 di oltre 40 milioni, ma un incremento rispetto al 2021 di circa 118 milioni (+61%). Gli effetti dei mancati ricavi legati al perdurare della pandemia sono stati mitigati solo parzialmente dalle risorse incrementalmente messe a disposizione dal Governo alla Committente Regione Lombardia, che arrivano a coprire solamente parte dei mancati ricavi del 2021, e dalle azioni di saving sui costi operativi. In particolare nel 2022 sono stati iscritti contributi Covid-19 per 38 milioni di euro rispetto ai 98 milioni di euro registrati nel 2021. Per il solo anno 2021, sulla base dei dati forniti all'Osservatorio del TPL, mancano ancora risorse per oltre 30 milioni di euro.

I costi operativi aumentano rispetto al 2021 di circa il 9% principalmente a causa degli aumenti legati ai costi del personale, dell'energia, all'inflazione, ai maggiori tassi di interesse e all'evento straordinario verificatosi in estate nel passante ferroviario.

A fine mese di luglio 2022 è stato infatti rilevato un consumo anomalo dei bordini delle ruote nel passante ferroviario di Milano che ha poi determinato la rimodulazione della circolazione ferroviaria, richiesta dalla Magistratura. A fine agosto il gestore dell'infrastruttura ferroviaria ha sostituito le rotaie nella tratta dove è stato riscontrato il problema e alla fine di settembre il servizio è tornato gradualmente alla piena regolarità. Questo fenomeno ha interessato oltre 60 treni con consumi dei bordini delle ruote anche 100 volte superiori a quelli considerati normali e ha comportato costi aggiuntivi complessivi stimati in circa 10 milioni di euro.

(Valori in migliaia di euro) ⁷	2022	2021	2020	2022	2021	2020
	Con IFRS 16			Senza IFRS 16		
Ricavi operativi	831.941	760.154	703.096	831.901	760.072	703.061
Costi operativi	672.105	614.335	549.830	788.326	730.340	682.727
EBITDA	159.836	145.820	153.266	43.575	29.733	20.335
Risultato operativo	-15.181	-26.003	-33.033	-16.046	-25.932	-36.716
Risultato netto	-9.451	113	-7.045	-8.350	1.309	-8.847

⁷ Nella tabella vengono riportati i principali dati economici, elaborati in applicazione dei principi contabili internazionali IAS-IFRS. In particolare, dal 2019 è entrato in vigore il principio IFRS 16 che ha avuto significativi impatti sui dati economici, patrimoniali e finanziari dell'Azienda. Tale principio prevede che tutti i beni oggetto di locazione vengano iscritti nell'attivo patrimoniale a fronte di una passività finanziaria, mentre i relativi canoni di locazione, inclusi precedentemente nell'EBITDA, devono essere rilevati a riduzione del debito finanziario (per la quota capitale) e tra gli oneri finanziari (per la quota interessi). Al fine di rendere confrontabili i dati dei tre esercizi rappresentati, gli impatti dell'IFRS 16 sono stati evidenziati a parte.

Rimangono i costi legati alle misure anti Covid-19 a tutela dei viaggiatori e dei dipendenti, quali pulizie aggiuntive, sanificazioni e fornitura di mascherine e gel.

Il risultato netto evidenzia una perdita di -9,4 milioni di euro, in peggioramento rispetto all'esercizio precedente quando l'utile era pari a +0,1 milioni di euro, ma pesantemente condizionato sia dai mancati ristori, sia dai

danni subiti a causa della criticità del Passante sopra citata.

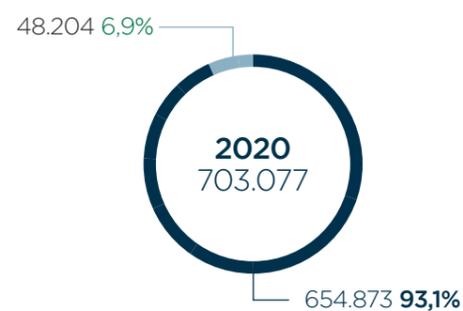
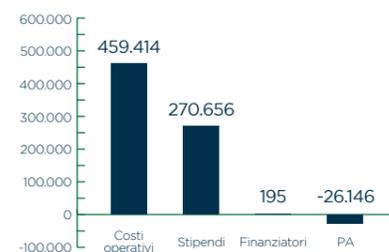
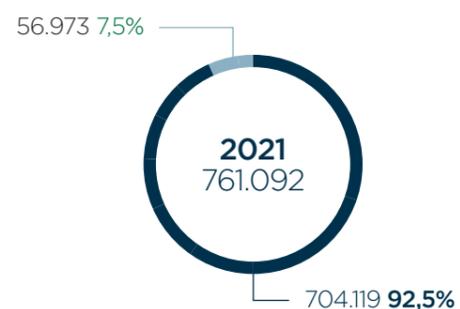
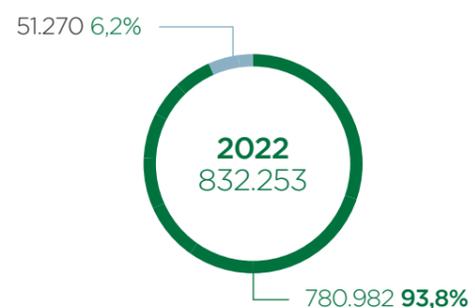
Per contro sia l'EBITDA (margine operativo lordo) che il Risultato Operativo sono in netto recupero rispetto al 2021: il primo aumenta di 14 milioni di euro (+10%), mentre il secondo migliora di circa 10 milioni di euro (+42%).

Sul risultato netto pesa l'effetto fiscale che ha comportato un minor beneficio fiscale di circa 18 milioni di euro.

Valore aggiunto prodotto (mgl €)

Trattenuto

Distribuito



Clienti



4.0



Garantire a tutti un servizio di mobilità di qualità, efficiente e sicuro in ogni suo aspetto rappresenta da sempre una priorità per Trenord, che si impegna quotidianamente per migliorare le proprie performance di servizio, anche attraverso il rafforzamento delle attività manutentive.

Trenord intende costruire relazioni solide con i propri clienti, improntate su fiducia

e vicinanza, anche attraverso l'innovazione continua dei canali di vendita, sia fisici che digitali. Grazie al costante monitoraggio del flusso dei viaggiatori e all'adeguamento dei propri servizi alla domanda di trasporto, Trenord intende favorire la transizione della mobilità individuale verso un sistema di mobilità collettiva sostenibile, rendendo così i passeggeri attori protagonisti della transizione ecologica del Paese.

4.1 | L'evoluzione dell'analisi della domanda



Il flusso dei viaggiatori è stato costantemente monitorato nel corso di tutto il 2022. Nonostante l'allentamento delle restrizioni dovute al Covid-19, il numero dei viaggiatori non ha ancora raggiunto i livelli pre-pandemici: i primi mesi dell'anno sono stati infatti caratterizzati da limitazioni alla mobilità dovute alla recrudescenza del virus, che ha avuto senza dubbio un impatto negativo sul numero di spostamenti.

A partire dal mese di settembre, però, si è assistito ad un'inversione di tale trend negativo e si sono raggiunti picchi di **650 mila viaggiatori giornalieri**, comunque sempre inferiori di circa il 25% rispetto al livello pre-pandemico.

Rispetto al 2021, nel complesso, nel 2022 si è registrato un aumento di viaggiatori pari a circa il **30%**.

Oltre al flusso viaggiatori sui treni, Trenord intende seguire attentamente le evoluzioni

della domanda di mobilità su scala più ampia. Per questo motivo ha sviluppato la **piattaforma "Darwin"** che, grazie alle opportunità offerte dai "Big Data", consente di effettuare analisi e simulazioni utilizzando informazioni ricavate da diverse fonti quali **celle telefoniche**, pedaggi autostradali, **orari di bus, tram e treni**. In questo modo è possibile leggere e interpretare gli spostamenti su un'ampia scala e soprattutto è possibile sviluppare modelli predittivi che consentano di valutare come cambieranno i flussi negli anni al modificarsi di certe variabili.

Questo approccio consentirà sempre più di adottare una logica "data driven" e di pianificare l'offerta in base alle reali esigenze di mobilità, anche ai fini di una maggiore soddisfazione dei clienti e nel tentativo di contrastare, per quanto di competenza, il potenziale aumento del congestionamento del traffico.

Passeggeri totali 2019-2022 (migliaia)



4.2 | La soddisfazione del cliente

Nel corso dell'anno, Trenord ha realizzato, su tutte le 40 direttrici del territorio regionale e nel Canton Ticino, **due indagini sulla soddisfazione dei clienti**, tramite interviste *face-to-face* a bordo treno.

Queste indagini hanno permesso di definire il profilo del Cliente di Trenord alla luce delle modifiche di abitudini e comportamenti in atto e di fornire una metrica utile per monitorare e puntare al costante miglioramento dei livelli di soddisfazione dei clienti rispetto al servizio offerto.

In particolare, si riscontra un'età media di 35 anni, si conferma un alto livello di scolarizzazione e viene evidenziato che il treno è il mezzo utilizzato prevalentemente da chi si sposta per motivi di studio e lavoro. Emerge anche una decisa ripresa dell'utilizzo del servizio ferroviario, con il 42% dei

viaggiatori che sceglie il treno per motivi di lavoro, il 28% per motivi di studio, il 24% per motivi legati al tempo libero e il 3% per visite mediche.

Si evidenzia poi il cambiamento di abitudini con particolare riferimento alla quantità di spostamenti effettuati. In particolare, i viaggiatori che utilizzavano il servizio Trenord tutti i giorni della settimana sono passati dal 51% del 2019 al 43% nel 2022. Infine, i risultati complessivi del secondo semestre del 2022 evidenziano che l'80% dei clienti dichiara di sentirsi soddisfatto del servizio di Trenord e il 58% si dichiara molto soddisfatto.

Si confermano molto positive le valutazioni dei clienti in merito all'intermodalità e all'offerta ferroviaria.

4.3

La relazione con il cliente



Trenord vuole rendere i canali di vendita strumenti evoluti di interazione con i clienti.

Trenord intende costruire **relazioni semplici e immediate** con i propri clienti e rispondere in maniera sempre più attenta alle loro esigenze, rendendo i canali di vendita – sia fisici che digitali – veri e propri **strumenti di interazione** con l’Azienda. Con l’obiettivo di garantire maggiore flessibilità nell’esperienza di acquisto e l’accesso ad una pluralità di servizi complementari, da anni, Trenord adotta una **strategia multi-canale** che viene supportata da **attività di comunicazione mirate** ad alto valore per il passeggero e dallo **sviluppo di partnership e collaborazioni a vantaggio della clientela**.

Prosegue l’importante progetto di implementazione del **Customer Relationship Management** (CRM) che si pone l’obiettivo di acquisire una conoscenza completa del cliente e migliorare continuamente la sua esperienza di viaggio.

Il primo step del progetto ha riguardato la creazione dell’anagrafica unica e la definizione di un set minimo di informazioni che

consenta di identificare ogni singolo cliente in maniera univoca, sempre in conformità ai requisiti della normativa GDPR. Parallelamente, è stata adottata una versione più performante della piattaforma di gestione delle segnalazioni, step necessario per una gestione più evoluta del customer care.

La fase successiva ha previsto il rilascio della **power App**, strumento ormai consolidato di assistenza alla clientela, che consente al personale di front-line e di terra di gestire il cliente in maniera veloce e semplice tramite un accesso facilitato alla piattaforma di customer care.

Infine, è stata implementata la piattaforma di customer insight, che raccoglie le informazioni anagrafiche, i dati degli acquisti on-line e off-line e le informazioni relative alle interazioni con il customer care, permettendo l’erogazione di un **servizio personalizzato** grazie ad una conoscenza sempre più approfondita dei viaggiatori.

Maggiore semplicità nella relazione con i clienti: il sistema tariffario integrato

Nonostante l’estensione del primo **sistema tariffario integrato** (“STIBM”, Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità) ad altri bacini territoriali sia stata riprogrammata dagli enti competenti per il prossimo biennio, nel corso del 2022 Trenord ha comunque continuato il percorso verso una maggiore integrazione e **semplificazione delle interazioni** con i clienti.

In particolare, nel corso dell’anno, l’impegno dell’azienda verso un sistema di mobilità integrata e intermodale si è tradotto nel miglioramento del progetto “**lo viaggio ovunque in Lombardia**”, dedicato al sistema tariffario integrato, che prevede l’erogazione di titoli di viaggio che consentono la mobilità **su tutti i mezzi di trasporto pubblico** in tutta la Regione. Attraverso il contratto per la gestione commerciale di tali prodotti, sottoscritto da tutte le realtà che erogano tali servizi in Lombardia, Trenord ha promosso una politica di gestione volta al miglioramento della comunicazione e delle modalità di vendita, con effetti positivi **sulla user experience** dei clienti nella sua totalità. Durante l’anno, in adempienza alla delibera 106/2018 dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), Trenord ha provveduto ad **uniformare la procedura di rimborso** e le modalità di presentazione dei reclami per i clienti del solo trasporto ferroviario e per i clienti che viaggiano con titoli di viaggio integrati. In particolare, per quanto riguarda i rimborsi, i clienti possono ora presentare la domanda di rimborso tramite qualsiasi canale Trenord (sia fisico che digitale), indipendentemente dal canale utilizzato per l’acquisto del titolo di viaggio. Tale servizio è stato esteso anche a coloro che utilizzano **piattaforme di terzi** per l’acquisto di titoli a tariffa regionale, nel rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto e nell’ottica di una sempre maggiore integrazione dei servizi offerti.

4.3.1

I canali fisici

Nel 2022, Trenord conferma la propria strategia dei canali di vendita e di presidio sul territorio che si declina in 3 obiettivi principali:

- **Presidio delle località a maggiori volumi di traffico e di affluenza dei viaggiatori**, consentendo non solo l'acquisto dei titoli di viaggio, ma anche di garantire un buon livello di informazione e assistenza ai clienti;
- **Commercializzazione di prodotti ancillari e/o complementari al trasporto**

Avvio del processo di dematerializzazione dei titoli di viaggio che si declina in tre azioni specifiche:

- Sostituzione supporti magnetici/cartacei con tessera *Chip on paper* (da attuarsi nel 2023);
- Introduzione della tessera dematerializzata per soli acquisti online di abbonamenti;
- Tessera elettronica obbligatoria anche per titoli tipicamente ferroviari.

Potenziamento del portale *Mobility* con l'introduzione di nuove funzionalità per garantire maggiore autonomia ai dipendenti delle Aziende partner e l'integrazione dell'offerta di prodotti.

Rinnovamento dell'interfaccia delle *self-service* con nuove funzionalità di acquisto analoghe a quelle presenti sul sito web e la possibilità di visualizzare tutti i treni previsti nel giorno e nella fascia oraria in cui il cliente intende muoversi.

presso la rete di vendita fisica gestita da Trenord con proprio personale;

- **Messa a disposizione dei clienti di una rinnovata rete di vendita capillare** dove poter acquistare i titoli di viaggio, anche attraverso i punti vendita esterni e macchine self-service.

Per perseguire tali obiettivi, in continuità con il 2021, anche nel 2022 sono state realizzate le seguenti iniziative:

Avvio di un progetto specifico triennale che prevede l'evoluzione delle attuali biglietterie in *hub di servizi*, attraverso l'introduzione di sistemi di bigliettazione più evoluti ed efficienti, servizi di customer care dedicati e vendita di prodotti ancillari.

Sostituzione di 14 *self-service* di vecchia generazione e *revamping* di ulteriori 6 *self-service* per migliorare le prestazioni e l'utilizzabilità da parte del cliente. Installazione di 123 nuove convalidatrici del nuovo progetto SBME2, deputate alla convalida dei soli titoli di viaggio elettronici. Il rinnovo del parco è previsto tra il 2023 ed il 2024, per un totale di poco meno di 1.500 apparati tra convalidatrici stand-alone e convalidatrici inserite nei tornelli delle stazioni dotate di varchi.

Progetto qualità biglietterie

Nel 2022, Trenord ha avviato l'importante progetto volto all'introduzione di un nuovo concetto di biglietteria, quale «hub di servizi» sia di vendita che di assistenza verso il cliente, che accoglierà prodotti complementari e offrirà informazioni turistiche e di accoglienza. L'obiettivo del progetto *Qualità Biglietterie* è quello di garantire un'elevata qualità del servizio e creare una forte relazione con il cliente. Tra le azioni previste vi è anche la parziale ristrutturazione interna dei punti vendita che sarà condotta in linea con i principi della sostenibilità, sostituendo le lampadine tradizionali con lampade a LED, utilizzando pannelli fono-assorbenti per ridurre l'impatto acustico, impiegando attrezzatura tecnologica a basso impatto ambientale ed eliminando il più possibile la carta in favore della digitalizzazione. Il progetto ha visto il lancio della prima fase pilota nel mese di novembre, e proseguirà nel corso del prossimo biennio.

4.3.2

I canali digitali

Trenord è impegnata nel **continuo sviluppo e miglioramento dei canali digitali** e dei sistemi di bigliettazione al fine di renderli **strumenti evoluti di interazione** con una clientela sempre più digitale: infatti il numero dei titoli di viaggio comperati su sito web e App è **più che raddoppiato** rispetto al periodo pre-Covid, passando dal 14% al 30%.

Da una prospettiva commerciale, la strategia di sviluppo dei canali online si declina in due filoni principali:

- **Migliorare la conoscenza e l'assistenza** della clientela, anche attraverso le

attività di Customer Relationship Management (CRM) per posizionarsi come azienda di riferimento nel settore della mobilità;

- **Valorizzare i canali di vendita digitali**, attraverso l'innovazione degli strumenti e delle piattaforme d'acquisto, per fornire soluzioni di mobilità sempre più dinamiche e integrate, secondo una strategia omnicanale, attraverso quindi la gestione sinergica di tutti i punti di contatto tra l'azienda e i clienti, tra loro interconnessi.

4.3.2.1
App Trenord

Oltre 362 mila

utilizzatori unici mensili dell'App Trenord (+30% vs. 2021).

Anche nel 2022 l'App si conferma il **canale digitale più dinamico di interazione con la clientela in termini di comunicazione, engagement e vendite**. Il processo di sviluppo continuo intrapreso, nel 2022, si è focalizzato principalmente su alcune nuove funzionalità (illustrate nella pagina a fianco). Inoltre, oltre ad allineare l'offerta dei prodotti su App a quelli già acquistabili su sito, è stata introdotta la possibilità di utilizza-

re **Scalapay** come nuovo metodo di pagamento, il quale permette lo split degli acquisti in 3 rate mensili senza aumento di costi per il cliente.

Il progressivo processo di evoluzione delle funzionalità della APP, come anche la possibilità di utilizzare Scalapay come metodo di pagamento, sono stati sostenuti e accompagnati da **campagne di comunicazione dedicate**.

Nuove Funzionalità dell'App introdotte nel 2022

Cambio data del biglietto

Per favorire l'**autonomia** del cliente nella gestione dei titoli di viaggio e una maggiore **libertà** per i propri spostamenti è stata introdotta una nuova funzionalità che permette di **cambiare le data** del proprio biglietto acquistato online fino ad un massimo di **tre volte**, senza necessità di chiedere il rimborso con annullamento del biglietto.

Richiesta notifiche

Possibilità di **attivare le notifiche** real-time treno (circa 10 minuti prima della partenza/arrivo) sulla puntualità del singolo treno in partenza da una stazione selezionata. Tale funzionalità che prima era limitata ai soli acquisti online, ora è stata **estesa a tutte le modalità di acquisto**.

Vendita tessera "Io Viaggio"

Introdotta la vendita di tessera **"Io Viaggio"** richiedibili direttamente da App attraverso un'interfaccia **facilitata ed intuitiva**.

4.3.2.2 Sito Trenord

Nel corso dell'anno è stato abilitato il servizio per la ricezione di aggiornamenti via mail sullo stato del treno.

Nel 2022, l'aumento degli utenti registrato sul sito Trenord è stato supportato anche dalle migliori prestazioni del tool di ricerca, che ha consentito una riduzione del tempo trascorso nella ricerca dei contenuti (da 5' a 2,28') e un miglioramento complessivo dell'attrattività per il cliente.

Altra importante novità dell'anno è costituita dal **Bonus Trasporti**, contributo statale a favore degli abbonati ai servizi TPL. In ottica di maggiore semplificazione e digitalizzazione, il sito web è stato aggiornato per poter garantire l'utilizzo del bonus all'atto di acquisto dell'abbonamento on line, in un'unica operazione.

Infine, nel corso del 2022, è stato abilitato il servizio per ricevere notifiche via mail sull'andamento del treno a fronte dell'acquisto di un biglietto. L'informazione *real time*, e ancor più la possibilità di essere informati sulle modifiche alla circolazione (limitazioni, soppressioni di uno o più treni) costituiscono un servizio fondamentale evidenziato anche dall'ART (Autorità di Regolamentazione dei Trasporti). Con la nuova funzionalità, il cliente, già in fase di acquisto, anche da sito web, ha la possibilità di scegliere di essere avvisato, circa dieci minuti prima della partenza dalla stazione scelta, sull'andamento del proprio treno.

4.3.3

La comunicazione

Lo sviluppo di una **comunicazione efficace e diretta** rappresenta un elemento fondamentale per trasmettere il valore del servizio erogato e per costruire una relazione solida con i propri clienti.

Nel corso dell'anno le attività di comunicazione di Trenord sono state improntate al tema di **riconquistare la fiducia** dei viaggiatori dopo i timori del periodo pandemico, migliorando la relazione e **incrementando il senso di vicinanza** con l'azienda.

I principali filoni comunicativi si sono quin-

di concentrati sull'**accompagnare i viaggiatori** nel percorso di evoluzione dell'Azienda, fornendo informazioni utili sull'**entrata in servizio dei nuovi treni** e sulla **transizione digitale** a supporto di nuovi servizi e funzionalità nell'esperienza di acquisto e viaggio. Un altro filone ha riguardato la promozione di **comportamenti corretti** per la salute e sicurezza durante il viaggio.

Per garantire un contatto diretto con i propri clienti, Trenord si avvale dei seguenti canali di comunicazione:

SITO AZIENDALE

Dal 2022 con nuove funzionalità per effettuare il cambio di data del proprio titolo di viaggio in completa autonomia e attivare notifiche real-time via e-mail sull'andamento del treno con nuovi servizi di Live Chat e assistenza e con la possibilità di acquisto di biglietti integrati e servizi ancillari, come il "Fast Track SEA".

APP TRENORD

Nel 2022 integrata con nuove funzionalità per informare live i viaggiatori sullo stato del viaggio.

CANALI SOCIAL

Attraverso i profili ufficiali Instagram (10.200 follower), Twitter (3.127 follower), LinkedIn (28.850 follower) e YouTube (3.680 iscritti), per una clientela sempre connessa.

INFORMAZIONI A BORDO

Attraverso sistemi automatici di diffusione sonora per fornire informazioni sull'andamento del treno, le fermate e altri aspetti utili all'esperienza di viaggio.

NEWSLETTER

Per fornire comunicazioni commerciali e informative ai clienti registrati. Nel 2022 sono state inviate 21 newsletter commerciali (a circa 310 mila clienti), 30 newsletter informative e una comunicazione straordinaria su Trenord a tutti i clienti profilati (circa 985 mila).

CONTACT CENTER

Numero dedicato alle richieste dei clienti, attivo tutti i giorni dalle 5 del mattino alla 1 di notte.

SEGNALAZIONE E RECLAMI

Attraverso i canali ufficiali istituiti da Trenord.

"BERRETTI VERDI"

Operatori a supporto dei clienti per rispondere ogni giorno alle richieste di informazioni dei passeggeri di Trenord.

BIGLIETTERIE

In cui i clienti possono interagire direttamente con il Personale Trenord per assistenza e informazioni.

MY-LINK POINT

Spazi dedicati all'assistenza dei clienti Trenord, aperti tutti i giorni, festivi compresi, presenti nelle stazioni di Milano Cadorna e Milano Porta Garibaldi.

COMUNICAZIONE REAL TIME

Servizio dedicato al monitoraggio degli accadimenti relativi alla circolazione ferroviaria e alla relativa comunicazione puntuale e sempre aggiornata ai passeggeri.

Inoltre, nel corso del 2022, Trenord ha sviluppato numerose **campagne di comunicazione** per i propri passeggeri per veicolare informazioni di **carattere istituzionale, informativo e commerciale**. Le principali campagne hanno riguardato:

Campagna emergenza Coronavirus

Anche nel 2022 Trenord ha proseguito la **diffusione** su tutti i canali di comunicazione aziendale digital e social e a bordo treno, della **campagna di comunicazione** dedicata ai viaggiatori per evidenziare le **regole di comportamento da seguire** per viaggiare in sicurezza. La campagna ha visto l'identificazione di "regole base" chiare volte a ridurre gli assembramenti e limitare il contagio a bordo treno e in stazione, facendo maturare nei viaggiatori la consapevolezza della responsabilità individuale nella lotta collettiva alla diffusione del virus.

Campagna sui nuovi treni

Contestualmente all'ingresso in servizio dei nuovi treni Caravaggio, Donizetti e Colleoni, sono stati organizzati **alcuni eventi di presentazione sul territorio** da essi serviti per diffondere la consapevolezza che i nuovi treni sono e saranno sempre più **generatori di valore e motore per lo sviluppo sostenibile** del sistema di mobilità regionale. Tali iniziative hanno coinvolto i rappresentanti delle istituzioni, delle comunità locali, delle autorità, degli stakeholder e dei giornalisti delle aree geografiche interessate.

Campagna "il treno è sempre il treno"

Nel 2022 è stato prodotto e lanciato un **nuovo spot istituzionale** per riscoprire i **valori e la bellezza** del viaggio e del tempo passato in treno, incentivandone l'uso per i propri spostamenti. Lo spot è stato trasmesso nelle stazioni ferroviarie della Lombardia e in quelle della Metropolitana milanese, sui social, sul web e su tutti i canali di comunicazione di Trenord.

Campagna bilancio di sostenibilità

Per valorizzare i **risultati raggiunti** dall'azienda e presentati nel Bilancio di Sostenibilità 2021, sono stati realizzate **12 pillole** video sui "numeri" del Bilancio e del True Value, raccontati dalle persone che lavorano in Trenord che hanno contribuito a raggiungerli, nei diversi settori aziendali. La campagna è stata diffusa sui canali **digital e social**.

"Il bello di Trenord" 2.0

Avviato nel 2020 e mantenuto nel 2021 come strumento per raccontare la vita e la cultura aziendale attraverso dei video su differenti aspetti e tematiche, persone e attività di Trenord, il format video-narrativo "Il bello di Trenord", è evoluto nel corso del 2022 nella versione 2.0, diventando un progetto più articolato e strutturato. Attraverso una rubrica multimediale, Trenord si narra, nella straordinaria ordinarietà del proprio quotidiano, aprendo uno spiraglio nuovo sul mondo del treno e della mobilità sostenibile con l'intento di mostrarne tutto "il Bello". Le rubriche raccontano l'Azienda, rivolgendosi a clienti e dipendenti.

I contenuti sono focalizzati su 3 temi chiave per la comunicazione di Trenord nel 2022: *sostenibilità e transizione ecologica, innovazione e persone al centro*. Il progetto si è sviluppato su due filoni distinti: internamente all'azienda, tramite l'ampliamento dello spazio dedicato alle tematiche chiave sulla Intranet e un rilancio verso i dipendenti tramite Amplify, con contenuti di maggiore interesse per questi ultimi; esternamente, attraverso una pagina dedicata sul sito trenord.it in cui vengono raccolti argomenti di rilievo per il posizionamento di Trenord.

"Il bello di Trenord" 2.0 si configura quindi come uno spazio per mostrare il dietro le quinte della ferrovia, fatto da migliaia di persone che lavorano ogni giorno con passione, ciascuna con il proprio compito e la propria professionalità, per rispondere alla domanda di mobilità di centinaia di migliaia di clienti; dai nuovi servizi ai tanti cantieri aperti e agli importanti investimenti in corso per garantire un servizio sempre più efficace, efficiente, innovativo, sostenibile.

4.4

I vantaggi per il cliente



43 accordi

di collaborazione
nel 2022 (di cui 31 nuovi).

Trenord considera il tempo dei propri clienti un valore prezioso e per questo motivo sviluppa partnership che offrono la possibilità agli abbonati di usufruire di servizi aggiuntivi, dedicati alla persona e al tempo libero, e di vivere esperienze di valore sia nel tempo di viaggio che una volta arrivati a destinazione.

Nel 2022 sono state confermate e ampliate le convenzioni con realtà culturali, museali,

turistiche, di servizio e nel campo del divertimento. I 43 accordi di collaborazione attivi hanno dato la possibilità di usufruire ai clienti di sconti dedicati a differenti iniziative, pari a un valore complessivo - potenziale - di circa 350 euro per singolo cliente. Sono stati oltre 15.000 gli abbonati che hanno usufruito dei vantaggi a loro dedicati nel 2022.

Le partnership per gli abbonati stipulate da Trenord si dividono nei seguenti ambiti:

Arte
e cultura

Nell'ambito Arte e Cultura, Trenord ha definito nel 2022 24 nuovi accordi, portando il totale a 34. Tali accordi hanno permesso ai clienti di beneficiare di sconti e agevolazioni sui biglietti d'ingresso a siti di interesse culturale, artistico e storico. Alcuni siti oggetto di sconto:

TEATRI:

es. Teatro del Verme (i Pomeriggi Musicali), Piccolo Teatro di Milano, Teatro Franco Parenti di Milano, Orchestra Sinfonica "La Verdi" di Milano, Teatro Sociale di Como, Teatro Giuditta Pasta di Saronno, FRINGEMI Festival.

MOSTRE:

es. Andy Warhol (Milano), David Bowie (Milano), Joaquin Sorolla (Milano), Leonardiana (Vigevano), La luce del vero/I Macchiaioli (Lecco), Opere Sante/Beato Angelico (Lecco), Brescia Photo Festival (Brescia), Victoria Lomasko (Brescia), Isgrò (Brescia).

MUSEI:

es. Abbonamento Musei Lombardia, STEP FuturAbility District, Musei Civici di Mantova, Brescia e Vigevano, Museo Diocesano di Milano, Museo della Scienza e della Tecnologia di Milano, Vigna di Leonardo a Milano, Leonardo3 Museum, Museo archeologico di Varese.

MONUMENTI e LUOGHI:

es. Villa Reale e Parco di Monza, Duomo di Milano, Beni FAI in Lombardia, BAM Biblioteca degli Alberi Milano.

Servizi
e divertimento

Nell'ambito dei Servizi alla persona e Divertimento, sono state attivate 7 nuove partnership, per un totale di 9, che hanno definito offerte per i clienti di Trenord nel settore sanitario, assicurativo, dell'informazione e legate al divertimento. Di seguito sono riportate alcune partnership:

CENTRO DIAGNOSTICO
ITALIANO

visite specialistiche
e prestazioni mediche.

ISTITUTO AUXOLOGICO
ITALIANO

visite specialistiche
e prestazioni mediche.

ALLIANZ DIRECT

offerte sull'acquisto
di Assicurazione RC Auto/Moto
e di altri prodotti assicurativi.

VILLAGGIO
DELLE MERAVIGLIE

giostre e attrazioni
presso i giardini
"Indro Montanelli" di Milano.

E-VAI

Sconti sul car sharing
elettrico regionale.

GOLOSARIA

sconto sull'acquisto del biglietto
d'ingresso a Golosaria, la fiera dedicata
al settore agroalimentare italiano.

RCS

abbonamenti (settimanali, mensili, annuali)
a Corriere della Sera e La Gazzetta dello Sport
in Digital Edition.

4.5 | L'offerta di Trenord oltre il Trasporto Pubblico Locale



Grazie ai propri treni, quotidianamente Trenord raggiunge **460 stazioni** dislocate in Lombardia e nei territori di sette province delle regioni limitrofe (Alessandria, Novara, Parma, Piacenza, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli e Verona), avvalendosi di una rete ferroviaria di circa **2.000 chilometri**. Nel 2022, **151 milioni di persone** hanno utilizza-

to **le quasi 2.200 corse giornaliere** per spostarsi sul territorio.

Negli ultimi anni **Trenord ha rimodulato costantemente la propria offerta**, in accordo con la Committente Regione Lombardia, per soddisfare le esigenze di mobilità dei territori serviti.

4.5.1 Servizio transfrontaliero

Nel 2022, il traffico transfrontaliero ha registrato un trend di crescita superiore alle aspettative, superando in maniera sostanziale i dati pre-pandemia del 2019, confermando l'importanza strategica del servizio di collegamento tra la Lombardia e il Canton Ticino. Lugano si conferma la destinazione più scelta dai clienti in partenza dalle località lombarde in particolare da Milano, Como e Varese; anche Mendrisio e Locarno hanno registrato numeri importanti soprattutto dopo l'apertura della galleria del Monte Ceneri. La crescita più significativa si è registrata nei mesi estivi, a conferma del valore riconosciuto dalla clientela lombarda e svizzera della mobilità ferroviaria. Nel 2022, l'acquisto dei titoli di viaggio transfrontalieri è stato effettuato principalmente attraverso

i canali digitali che rappresentano il primo canale di vendita per le aziende del Canton Ticino, mentre i clienti che acquistano su rete Trenord prediligono le biglietterie, ma i canali digitali occupano il secondo posto con volumi maggiori delle biglietterie automatiche e dei punti vendita esterni.

Durante l'anno, infine, è proseguita la **collaborazione di Trenord** con i principali stakeholder di riferimento, tra cui **TiLo, Comunità Tariffale Arcobaleno e l'azienda trasporto ferroviario SBB**. Con i progetti conclusi nel 2022, sono stati raggiunti importanti obiettivi di miglioramento della **comunicazione e dell'informazione ai clienti** nonché l'efficientamento delle **modalità di vendita e controllo dei titoli elettronici e digitali**.

4.5.2 Servizio di lunga percorrenza

Da più di un decennio Trenord **garantisce il servizio di trazione e scorta per il collegamento tra Italia, Germania e Austria** in collaborazione con le società ferroviarie tedesche e austriache (Deutsche Bahn e ÖBB - Österreichische Bundesbahnen). In continuità con il 2021, tale attività è stata svolta con 5 coppie di treni sulla tratta Verona-Brennero, dirette a Monaco di Baviera, e su un'ulteriore coppia di treni tra Bolzano e Vienna. Il servizio è stato regolare in analogia al periodo pre-pandemico, soprat-

tutto per l'affluenza dei viaggiatori che è tornata a livelli molto elevati.

Nel marzo 2022 è stata anche avviata una collaborazione con **Trenitalia e ÖBB - Österreichische Bundesbahnen** al fine di garantire le attività di manovra a Brennero per il treno **Orient-Express**. Data l'esclusività del treno e l'elevato numero di turisti a bordo, le attività seguono una programmazione ad-hoc e si svilupperanno per quasi tutto il 2023.

Linee Transfrontaliere

- NUOVA RE80:** Locarno-Lugano-Chiasso-Milano Centrale
- S10:** Biasca-Bellinzona-Lugano-Chiasso-Como S. Giovanni
- S30:** Cadenazzo-Luino-Gallarate
- S40:** Como-Mendrisio-Varese
- S50:** Biasca-Bellinzona-Lugano-Varese-Malpensa

4.6 | La sicurezza e l'accessibilità del viaggio



4.6.1 Sicurezza del viaggio

4.6.1.1 Security

Trenord considera la sicurezza del viaggio un requisito imprescindibile nello svolgimento delle proprie attività, e si impegna per garantire elevati standard di sicurezza per i propri passeggeri e dipendenti.

In tal senso vengono svolte **attività di presidio e di scorta**, sia a bordo treno che in stazione, volte a prevenire e ad individuare situazioni critiche, spesso scatenate da chi viaggia senza biglietto, quali aggressioni, minacce o atti vandalici.

Con l'aumentare dei flussi di passeggeri, anche questi episodi sono in aumento e Trenord ha potenziato il coordinamento con gli organi di polizia sul territorio e le attività della **Control Room Security**, struttura atti-

va 24h/24 per il coordinamento e controllo congiunto con le Strutture del Contesto Istituzionale, del Soccorso Pubblico e della Protezione Civile. Nel 2022, sono proseguiti gli **interscambi informativi con gli organi di Polizia** sul territorio, anche per la gestione di flussi e spostamenti in occasione di eventi sportivi, e grandi eventi nazionali e internazionali.

Un altro filone di intervento ha riguardato il rinnovo e potenziamento dei sistemi di comunicazione e di videosorveglianza a bordo treno per la flotta TAF (Treni Alta Frenquenza), che ha consentito di migliorare il livello di sicurezza grazie al maggior numero di videocamere destinate alla telesorveglianza. Anche la comunicazione

Trenord si impegna per promuovere la sicurezza di tutti i viaggiatori e del personale a bordo treno, presidiare il materiale rotabile e garantire un servizio in linea con i migliori standard di sicurezza della circolazione.

a bordo treno risulta migliorata attraverso un maggior numero di video informativi e un moderno sistema informatico a supporto.

Presso le biglietterie sono stati avviati dei **vulnerability assessment** al fine di prevenire eventuali criticità nell'infrastruttura di sicurezza, con particolare attenzione alla gestione degli allarmi anti-intrusione, anti-rapina e videosorveglianza, con possibilità di accedere ai dati anche a distanza.

Nell'ottica di sviluppare la cultura della sicurezza vengono erogati **corsi di formazione al personale di bordo**, in particolare ai capi treno in merito all'autodifesa psico-fisica, e corsi specifici, organizzati presso il

Compartimento Polfer Lombardia, sul tema della security con particolare attenzione agli strumenti da adottare per garantire la sicurezza di viaggiatori e dipendenti. Per quanto riguarda il delicato tema delle aggressioni, viene monitorato costantemente il verificarsi di tali fenomeni e sono effettuati **incontri mensili con il Servizio Prevenzione e Protezione** e le associazioni sindacali per analizzare e valutare gli episodi di violenza rivolti al personale di bordo.

Altro importante elemento nell'ambito security è l'attività di **presidio del materiale rotabile** in sosta presso gli impianti, che garantisce non solo la tutela dello stesso da danni e fenomeni critici, ma anche un maggior numero di treni disponibili per il servizio.

Progetto Assistenza e Controllo

Prosegue nel 2022 il progetto Assistenza e Controllo, volto a rafforzare l'attenzione verso i clienti e incrementare il senso di vicinanza.

L'iniziativa prevede l'inserimento di figure professionali chiamate a svolgere attività di assistenza ai clienti attraverso il **presidio delle stazioni** in cui l'azienda opera, con lo scopo di avvicinare ancora di più Trenord alle esigenze del cliente, permettendo di poter **intervenire in maniera tempestiva** in eventuali situazioni di emergenza. Parallelamente, una maggior presenza nelle stazioni e attività di controllo svolta dal personale Trenord permette una più efficace azione di contrasto al fenomeno dell'evasione tariffaria e un'azione di deterrenza verso eventuali criticità in tema di sicurezza a bordo treno.

Rilevante anche l'impatto sulle attività di contrasto all'evasione con un incremento di oltre il 25% del numero di regolarizzazioni effettuate rispetto al 2021.

Alla fine del 2022, sono 133 gli operatori (di cui 36 assunti a novembre, ma che prenderanno servizio attivo nel 2023 dopo il percorso formativo) e 10 i coordinatori, mentre le stazioni con presidio stabile sono 9, ma le stazioni in cui è stato effettuato il servizio sono ben 172.

4.6.1.2 Safety

Nell'ambito della sicurezza dell'esercizio, Trenord aderisce, insieme ad altre aziende leader del trasporto ferroviario europeo, alla **European Railway Safety Culture Declaration**, emessa dall'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie (ERA) e approvata dal Commissario Europeo per i Trasporti, per sostenere e diffondere la cultura della sicurezza quale elemento essenziale di un servizio di trasporto efficiente ed affidabile.

Attraverso il proprio Sistema di Gestione Integrato, Trenord svolge un'attività di controllo e monitoraggio dei rischi di sistema legati alla mobilità ferroviaria, anche attraverso la raccolta di indicatori che vengono analizzati per attivare ogni misura necessaria affinché si renda possibile il raggiungimento dei target di servizio prefissati e il costante miglioramento delle prestazioni, anche al fine di prevenire eventuali infortuni a passeggeri e personale di bordo. Dal 2021, inoltre, Trenord ha siglato una

convenzione quinquennale per la prevenzione e la gestione di criticità ed emergenze con **Protezione Civile di Regione Lombardia**. Tale accordo prevede, da un lato il supporto da parte di **Protezione Civile** in caso di guasti, incidenti o interruzioni della circolazione, dovuti a fenomeni meteorologici estremi, dall'altro Trenord mette a disposizione mezzi di trasporto, personale e ambienti fisici a Protezione Civile, offrendo inoltre supporto per attività di previsione e prevenzione. La convenzione prevede la condivisione reciproca, tra le rispettive Sale Operative, di informazioni e di notizie di allerta relative ai rischi che possono pregiudicare il regolare svolgimento del servizio con l'obiettivo di garantire l'efficacia e la tempestività degli interventi. Proseguono anche nel 2022, gli incontri con Protezione Civile - Regione Lombardia, Infrastrutture RFI e FNM e Assistenza e Controllo Trenord per rendere pienamente operativa la convenzione.

4.6.2

Assistenza ai clienti

4.6.2.1 Accessibilità

Oltre 19.000

clienti che hanno usufruito del servizio di salita e discesa.

L'attenzione di Trenord ai temi dell'inclusione e delle pari opportunità dei viaggiatori a mobilità ridotta si riflette nella continua evoluzione di soluzioni atte a rendere l'esperienza di viaggio non solo accessibile, ma anche confortevole, a chiunque ne faccia uso. Nel 2022 sono stati 19.217 i clienti che hanno usufruito del servizio di salita e discesa per l'assistenza ai passeggeri con mobilità ridotta, in aumento di circa il 35% rispetto al 2021.

Durante l'anno sono stati effettuati importanti interventi, su diverse tratte regionali, per incrementare l'offerta di treni dotati di funzionalità a supporto delle persone con disabilità. Inoltre, il Servizio Disabili di Trenord ha rafforzato la collaborazione con il reparto Gestione Rotabili al fine di condividere i turni dei treni attrezzati e di favorire il più possibile l'interscambio informativo sull'accessibilità dei convogli con la Sala Blu di RFI. Uno dei risultati più rilevanti ottenuti è il monitoraggio della funzionalità della pedana mobile dei convogli TAF che consente di migliorare la qualità del servizio of-

ferto e ottimizzare i cicli di manutenzione di questo importante apparato.

Al fine di rispondere alle esigenze dei passeggeri, sorte in seguito all'interruzione per lavori di manutenzione straordinaria su rete RFI e FN, sono stati istituiti nuovi rapporti con tre Associazioni esterne (Valtellina Soccorso di Sondrio, Cooperativa Alisei di Busto Arsizio e Associazione Auser di Pisonne) dotate di mezzi adibiti al trasporto di passeggeri a mobilità ridotta, in particolare dei viaggiatori in carrozzina rigida. Questo rinnovato sistema di relazioni con le realtà territoriali mira a creare una rete di collaborazione sul territorio regionale in grado di fornire un supporto sicuro e tempestivo, anche in casi di interruzioni di linea o interventi eccezionali, a tutti i passeggeri con disabilità. Infine, Trenord ha proseguito le attività di registrazione, nel portale RFI, dei nuovi capipitreno assunti. La registrazione consente a questi ultimi di ricevere, attraverso il programma Rete Blu, segnalazioni circa la presenza di passeggeri a mobilità ridotta sui convogli, consentendo così di avvisare tempestivamente il personale di bordo.

4.6.2.2 Supporto ai clienti

6.887

reclami ricevuti e gestiti (-35% vs. 2021).

Circa 47.000

richieste di contatto tramite canale chat.

Per rafforzare il rapporto diretto e costruire una relazione semplice e immediata con i clienti, nel corso del 2022, Trenord ha integrato nuove funzionalità negli strumenti di interazione con l'azienda volte a rendere più snello e reattivo il processo di risposta alle problematiche esposte dai clienti.

In tal senso, anche sulla base delle esigenze manifestate dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), è stato introdotto un nuovo form reclami che, grazie ad un sistema di raccolta dati più dettagliato, offre la possibilità di gestire in maniera congiunta le pratiche di reclamo e rimborso. Inoltre, nell'ottica di snellire le procedure a carico del cliente ed efficientare i processi di riscontro verso gli utenti finali, sono state fornite agli operatori le competenze specifiche per la gestione del reclamo ed eventuali richieste di rimborso, in modo da gestire la casistica internamente, senza che ulteriori incombenze ricadano sui viaggiatori.

Il servizio MyLink Web continua a rivestire un ruolo centrale nel processo di assistenza ai clienti. Nell'ultimo anno, in seguito all'elevato numero di richieste pervenute, è stato ottimizzato il raccordo con tutte le strutture aziendali che si occupano della risoluzione di problematiche connesse ai sistemi di

profilazione e alle anagrafiche. MyLink Web è diventato, inoltre, il punto di contatto diretto per gli utilizzatori dei servizi Mobility, che sono adesso invitati a contattare direttamente l'assistenza web per i problemi di natura ordinaria, senza il filtro da parte dell'azienda cui appartengono.

Altro importante strumento di interazione con l'Azienda, è il Contact Center, numero dedicato alle richieste dei clienti, attivo tutti i giorni dalle 5 del mattino alla 1 di notte, che consente ai clienti di inoltrare segnalazioni e richiedere informazioni. Nel corso dell'anno, sono continuate le attività di aggiornamento e potenziamento dello strumento volte a garantire un supporto il più tempestivo possibile. Oltre ai canali di contatto più convenzionali, nel 2022 è stata introdotta la piattaforma Teams che consente all'Azienda di interagire con maggiore rapidità e flessibilità.

Complessivamente, nel corso del 2022, sono state ricevute e gestite oltre 180 mila richieste di contatto dal canale voce e 47 mila tramite il canale chat, prevalentemente in relazione a biglietti e abbonamenti (44%), circolazione treni (16%), segnalazione oggetti smarriti (13%), reclami e rimborsi (5%) e Malpensa Express (4%).

4.7

La manutenzione

I **siti manutentivi** di Trenord, dislocati sul territorio lombardo, costituiscono un importante asset strategico per l'Azienda, in quanto contribuiscono a **garantire la funzionalità** di tutti i convogli in dotazione. Le attività manutentive, svolte presso i sei siti di Milano Fiorenza, Novate Milanese, Camnago, Cremona, Lecco e Iseo, contribuiscono in maniera trasversale al **miglioramento e alla regolarità del servizio offerto**, attraverso **l'ottimizzazione della gestione dei guasti**.

L'arrivo dei nuovi treni ha dato il via a numerosi cantieri nei siti manutentivi volti sia ad ampliare la capacità manutentiva, sia a adeguare le attrezzature industriali alle caratteristiche delle nuove flotte. L'attività in questo senso è particolarmente impegnativa in quanto i lavori straordinari incidono inevitabilmente sull'operatività del sito e quindi viene richiesto uno sforzo aggiuntivo per garantire le attività ordinarie e al contempo quelle straordinarie.

Anche nel 2022, Trenord continua la sua strada verso l'implementazione di un paradigma manutentivo sempre più *"condition based"*, ossia che permetta di intervenire quando vi è una reale necessità, anticipando il verificarsi del guasto. In tal

senso, presso i sei siti manutentivi, Trenord ha avviato le procedure di gara per l'installazione di **Train Scanner** presso tutti i siti manutentivi, portale per scansione i treni in ingresso e **rilevare in automatico parametri di funzionamento**, sviluppato in collaborazione con Trenitalia. Tale sistema permetterà di aumentare la frequenza dei controlli, soprattutto sulle parti di sicurezza del treno, e, attraverso algoritmi di calcolo, di individuare in anticipo la necessità di interventi manutentivi.

L'Azienda è inoltre impegnata nel progetto di **"Manutenzione 4.0"**, volto all'applicazione di **soluzioni tecnologiche supportate dall'intelligenza artificiale, destinate a potenziare le attività predittive e a migliorare la programmazione** mediante sistemi di realtà aumentata per la manutenzione da remoto. **Il progetto consentirà una riduzione dei tassi di guasto e l'estensione del ciclo di vita dei componenti** sottoposti a monitoraggio.

Un altro progetto in questo ambito riguarda lo sviluppo di un **Software di pianificazione** delle attività manutentive che, gestendo in modo integrato i molti dati disponibili, permetterà di ottenere indicazioni precise circa i tempi di effettuazione

degli interventi manutentivi in funzione dei vincoli infrastrutturali (quali i binari) e della disponibilità del personale.

Presso lo stabilimento di Milano Fiorenza, Trenord ha implementato la nuova App dedicata alla consuntivazione delle attività manutentive, a beneficio di tutto il personale dedicato a tali attività e relativamente ai materiali e ai processi pianificati in SAP. In questo modo, l'azienda riuscirà ad ottenere un maggiore controllo sullo stato e l'evoluzione dei processi.

Prosegue l'impegno di Trenord per l'innovazione nel campo della **telediagnostica**, per supervisionare anche da remoto lo stato degli impianti più importanti dei materiali rotabili e per analizzare su base statistica i guasti e le anomalie dei convogli, permettendo di identificare e gestire tempestivamente eventuali criticità.

Durante l'anno, sono stati avviati i progetti di **sviluppo del sistema di telediagnostica sia sui nuovi treni Caravaggio, Donizetti e Colleoni, sia sui treni già in servizio**, con particolare riferimento alla Flotta TSR e TAF. Nel corso del 2023 il progetto vedrà importanti sviluppi per la predisposizione verso la manutenzione *"condition based"*, allo scopo di ottimizzare e rendere sempre più integrati fra loro gli interventi di manutenzione programmata e correttiva.

4.71

Pulizia e decoro

Oltre 219.000 m²**di graffiti rimossi nel 2022****(+30% rispetto al 2021), per un costo totale sostenuto di 1,4 milioni di €.**

Le attività di pulizia e sanificazione dei convogli garantiscono ai passeggeri un **viaggio confortevole e un ambiente sicuro**.

Sono circa 1.500 gli interventi di sanificazione giornalieri che interessano i mezzi, e riguardano in particolar modo i punti di maggior contatto quali pulsantiere, maniglie e corrimano. Ogni convoglio è sottoposto da un minimo di 2 ad un massimo di 15 sanificazioni/pulizie al giorno.

Un'ulteriore importante attività svolta da Trenord riguarda il **presidio dei convogli contro gli atti vandalici** di ogni tipo. In tal senso, nel corso dell'anno, Trenord ha proseguito lo sviluppo di iniziative dedicate, su tre filoni principali:

- **Zero Graffiti** - monitoraggio delle vetture oggetto di vandalismo, tramite *alert* dei dipendenti a bordo treno e identificazione dei depositi notturni più critici;
- **Decoro** - ripristino degli arredi, accessori e rotabili vetusti o che hanno subito atti di vandalismo;
- **Zero Guasti Toilette** - manutenzione quotidiana dei servizi igienici.

Malgrado le attività di prevenzione e contrasto, l'impatto sull'azienda di questi fe-

nomeni, sintomo di un malessere sociale, è elevato: l'attività manutentiva volta a ripristinare le funzionalità dei treni a seguito di atti vandalici, oltre a comportare un costo elevato, comporta anche il fermo treni che pertanto non possono essere utilizzati per il servizio. Basti pensare che quasi il 30% della flotta treni disponibile risulta costantemente graffitato.

A fronte di un incremento del 30% rispetto al 2021 dei m² di graffiti rimossi, il numero di atti vandalici a bordo treno (quali sedili divelti o distrutti o vetri danneggiati) è invece tornato ai livelli pre-pandemia dopo il picco riscontrato nel 2021 (+5 % rispetto al 2019).

Nel corso dell'anno, Trenord si è occupata del **rinnovo dei treni Coradia, adibiti al servizio Malpensa Express**. L'intervento ha riguardato l'applicazione, all'esterno dei convogli, di una nuova livrea ad indicazione dell'identità societaria di Trenord, che riprende quella dei treni Caravaggio e Donizetti, ma che mantiene il colore rosso caratteristico del servizio aeroportuale. All'interno dei convogli, invece, si è proceduto alla sostituzione delle sedute e delle cappelliere, alla riverniciatura delle bagagliere e alla ceratura della pavimentazione.



Persone di Trenord



5.0



Trenord ritiene che le persone siano la risorsa fondamentale dell'Azienda e si impegna nell'offrire pari opportunità di accesso e di crescita professionale e personale, promuovendo un approccio di leadership che si fonda sui principi di responsabilità, ascolto, consapevolezza.

Con l'obiettivo di accrescere il senso di appartenenza alla **comunità aziendale**, Trenord

intende valorizzare le proprie persone attraverso un modello di "people-caring" che promuova il **benessere personale e organizzativo** e tuteli l'equilibrio lavoro-vita privata.

Inoltre, l'Azienda è impegnata nel **garantire i più alti standard di salute e sicurezza sul luogo di lavoro**, anche tramite attività di formazione specifiche volte alla diffusione trasversale di una cultura della sicurezza.

5.1

Le nostre Persone



4.668
dipendenti 2022

20,2%
donne in organico

20 Nazionalità
rappresentate

Le persone di Trenord sono il cuore dell'Azienda e costituiscono il tassello fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi industriali. Al 31 dicembre 2022, l'organico è composto da **4.668 persone**. Tra questi, la gran parte è rappresentata da **macchinisti e capitreno - 2.436**, di cui 392 donne. Le altre aree aziendali vedono **795** persone occupate negli **impianti di manutenzione**, **547** appartenenti alla **rete commerciale sul territorio** e **866** persone che si occupano di **staff industriali a supporto del servizio**, o di **staff di supporto alle diverse Direzioni**, quali Amministrazione, Personale e Acquisti, **43** stagisti e **3** collaboratori a progetto. In organico sono presenti 24 dirigenti.

Nella più ampia trasformazione che Trenord ha intrapreso per essere sempre più protagonista della mobilità integrata in Lombardia, **l'adeguamento dell'organico in coerenza con il Piano Industriale e la gestione delle persone acquisisce un significato centrale e strategico per supportare e guidare il percorso di cambiamento**. Si consolida pertanto la promozione della cultura basata sulla responsabilità e sull'orientamento al raggiungimento dei risultati, sostenuto da investimenti sulle risorse che

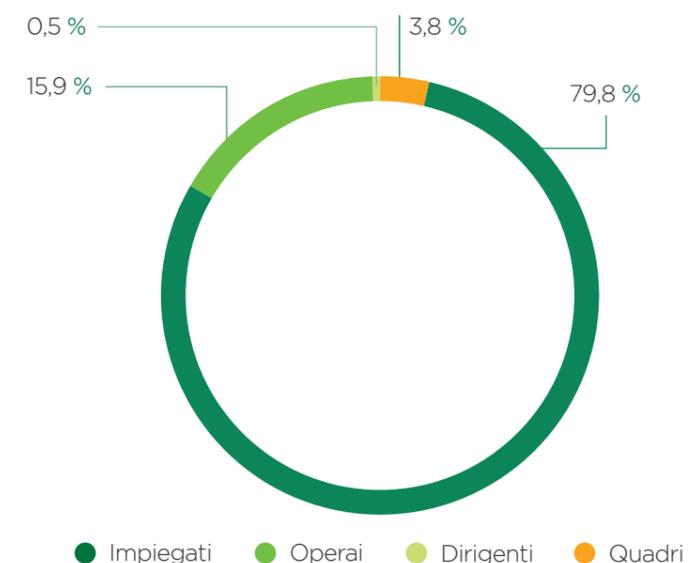
456
nuovi assunti nel 2022

di cui 232
macchinisti e capitreno

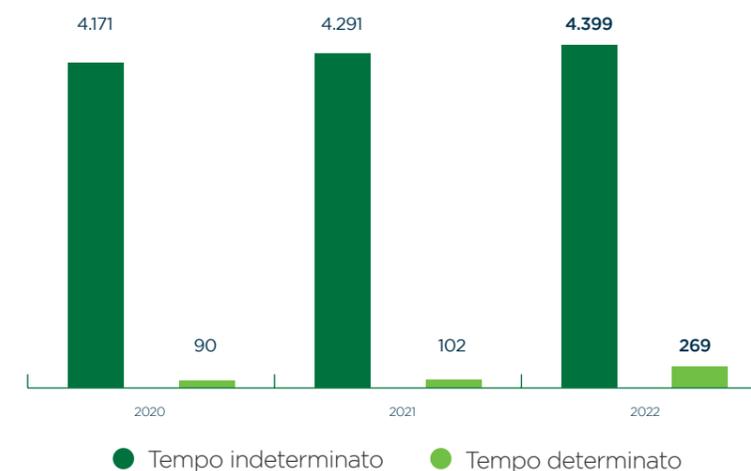
rappresenteranno il futuro dell'Azienda. In tal senso, Trenord ha sviluppato nel corso dell'anno diverse iniziative, tra cui:

- **Processo di on-boarding**, percorso strutturato teso alla "cura" delle persone in fase di ingresso nel mondo Trenord, nel corso del quale si fornisce la possibilità di "familiarizzare" da subito con ciascuna delle Direzioni Aziendali, nonché con la progettualità che caratterizza l'Azienda. Nel contesto del percorso, articolato nelle sue fasi in modo mirato per ciascuna delle diverse categorie professionali interessate, si procede anche all'identificazione e formazione di un gruppo di mentor aziendali, - figure responsabili di diverse aree aziendali che vengono assegnate ai neoassunti per guidarli in un percorso di inserimento strutturato;
- **Sistema di inquadramento** basato sulla mappatura delle diverse posizioni organizzative e teso a fornire riferimenti condivisi;
- **Sistema premiante** che incentivi le performance del personale e dei ruoli manageriali e/o con responsabilità strategiche.

Dipendenti per categorie professionali (%)



Dipendenti per tipologia contrattuale



Il 2022 è stato caratterizzato da un significativo lavoro di selezione rivolto alla ricerca e inserimento di personale, in particolare personale di bordo e di manovra, che proseguirà anche nel 2023, per far fronte all'importante piano di assunzioni in atto. I nuovi assunti hanno richiesto anche un importante impegno di organizzazione delle aule di formazione necessarie per abilitare il personale.

È proseguita anche l'attività avviata nel 2021 destinata a potenziare il personale di assistenza e controllo, il personale adibito alla manutenzione dei treni, nonché la ricerca di figure professionali specializzate.

Per quanto riguarda la **Politica Retributiva per il Personale**, si conferma l'impegno dell'Azienda a regolamentare la gestione della retribuzione fissa in virtù del ruolo e del merito. Tale Politica è basata sulla pesatura delle posizioni attraverso metodologie di *job evaluation*, sulla definizione della retribuzione dei dipendenti coerentemente con la loro posizione e sull'**identi-**

ficazione dei criteri di accesso alla revisione retributiva annuale.

Anche i percorsi volti a sviluppi di carriera o a ricoprire posizioni aperte si basano su metodologie che favoriscono il merito e l'adeguatezza delle persone al ruolo ricoperto, quali assessment individuali o di gruppo, comprensivi di feedback a 360 gradi, eventuali interventi di coaching a supporto e basati sul Modello di Leadership aziendale.

Viene inoltre effettuato un monitoraggio costante sulle performance erogate dal Personale, sia tramite KPI specifici che tramite schede di valutazione, introdotte contestualmente alla fase pandemica acuta e destinate in particolare al personale che utilizza lo smart working (personale amministrativo).

Infine, è stato consolidato il **Premio di Risultato** inteso come sistema retributivo correlato a parametri di efficacia, efficienza e produttività.



Il progetto smart working

Nel corso dell'anno Trenord ha consolidato l'utilizzo della misura dello smart working aziendale, introdotto nel 2020 in via emergenziale a causa della pandemia da Covid-19 e mantenuto poi nel 2021 per favorire un maggiore equilibrio tra vita privata e vita lavorativa e maggiore responsabilità, autonomia e flessibilità organizzativa. Sono oltre 600 le persone in Azienda che possono beneficiare dello smart working, regolato tramite sottoscrizione di specifici Accordi Individuali, consolidati durante l'anno. Nel 2022 la misura è stata accompagnata da interventi di formazione del personale, necessari a supportare i responsabili aziendali nella gestione dei loro collaboratori. Sono state svolte, inoltre, delle analisi su alcuni spazi in dotazione a Trenord per la valutazione di interventi volti a migliorare le condizioni di lavoro. L'esito di queste analisi potrebbe configurarsi come riferimento per eventuali altri interventi futuri.

Privacy e Cybersecurity

L'accelerazione sui temi di digitalizzazione rende necessaria un'azione costante di sensibilizzazione all'uso corretto degli strumenti informatici, per garantire un utilizzo dei sistemi digitali improntato alla cybersecurity, al fine di scongiurare, in qualsiasi situazione, la perdita di dati e informazioni sensibili. Nel corso del 2022 sono stati rafforzati sempre più i sistemi di protezione dell'identità digitale per tutti i dipendenti e le infrastrutture di sicurezza della rete Trenord. Non solo, le minacce informatiche richiedono anche una sinergia tra tutti gli attori della cybersecurity, soprattutto quando sono in gioco le infrastrutture digitali di imprese a servizio della comunità, come nel caso di Trenord. Per tali ragioni è proseguita la collaborazione con la Polizia di Stato per la prevenzione e il contrasto dei crimini informatici che hanno per oggetto i sistemi e i servizi informativi di particolare rilievo per il Paese. Lo scopo dell'accordo è quello di mettere a fattore comune conoscenze ed esperienze utili per sperimentare forme di contrasto alla criminalità informatica, condividendo inoltre percorsi formativi per il personale ferroviario.

5.2 Il Welfare



Il sistema di welfare di Trenord, insieme di iniziative e servizi rivolti ai dipendenti per accrescere il benessere personale e lavorativo e che incide sulla qualità della vita, si configura quale **elemento strategico volto a garantire la sostenibilità sociale** dell'Azienda.

Attraverso l'insieme di iniziative e servizi offerti, il welfare conferma il valore che Trenord attribuisce a ogni persona riconoscendo in ciascuna una molteplicità di ruoli, affetti e passioni che la contraddistinguono, con l'intento di favorire il benessere dei dipendenti e contrastare possibili episodi di discriminazione.

Per rispondere puntualmente ai bisogni

della comunità aziendale, accanto allo svolgimento di nuove iniziative e alla valorizzazione di servizi di *people caring*, Trenord ha ottimizzato e, ove necessario, potenziato il patrimonio ereditato dal passato per renderlo sempre più efficace e in linea con un sistema di welfare più moderno ed evoluto. L'Azienda ha quindi continuato a investire nel benessere dei propri lavoratori e delle loro famiglie utilizzando il welfare come un importante strumento di engagement e di well-being che permette di consolidare il legame tra Azienda e dipendente.

Nello specifico, nel corso del 2022, il sistema di welfare di Trenord si è focalizzato su:

Cultura, strumenti di comunicazione ed engagement

Introduzione di una comunicazione più esperienziale, con il coinvolgimento diretto di alcuni dipendenti per raccontare la loro esperienza e quella dei loro familiari nell'utilizzo dei diversi servizi di welfare, diventandone così promotori interni.

Misurazione degli impatti

Monitoraggio e misurazione periodica dei servizi offerti e delle attività realizzate come welfare per valutarne il gradimento e l'impatto che generano sulla vita personale e lavorativa della comunità aziendale.

Offerta integrata di Wellbeing

Rinnovamento dei servizi di supporto al benessere dei dipendenti e dei loro familiari, tra cui il counseling psicologico, i percorsi di orientamento e di supporto allo studio per i figli e le proposte educative per l'estate, quale sostegno organizzativo per conciliare al meglio vita privata e lavorativa.

Evoluzione delle misure di sostegno al reddito

In collaborazione con la Cassa Integrativa sono state riviste alcune erogazioni monetarie sanitarie e non sanitarie.

5.2.1 Le iniziative

4.187 iscritti
al Fondo Pensione

4.111 iscritti
alla Cassa Integrativa FNM

4.313 iscritti
al Circolo Ricreativo Aziendale

Nel 2022, le iniziative di welfare sviluppate da Trenord per i dipendenti si sono declinate in offerte e servizi appartenenti a cinque aree principali:

SALUTE	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Parliamone</i> il servizio di counseling psicologico per i dipendenti e i loro familiari che permette di avere un sostegno e trovare soluzioni nei momenti di difficoltà, grazie alla possibilità di confronto gratuito con psicoterapeuti e psicologi; • Webinar dedicato all'alimentazione dal titolo <i>La salute vien mangiando</i> dove è stato affrontato il tema dell'alimentazione, per capire come mangiare sano anche fuori casa e quanto la fame emotiva impatti sulle scelte alimentari. Nell'ambito del progetto è stata messa a disposizione di tutti i dipendenti la registrazione del webinar e una scheda alimentare con le linee guida alla base di un'alimentazione sana; • Nell'ambito dei rimborsi elargiti tramite Cassa Integrativa sono state introdotte nuove categorie di spesa sanitaria e sono stati incrementati del 5% alcuni contributi sanitari in modalità diretta su portale One-Care; • Adesione da parte di 1.819 dipendenti ai servizi di medicina preventiva; • Adesione da parte di 415 dipendenti alla campagna vaccinale stagionale antinfluenzale.
GENITORIALITÀ	<ul style="list-style-type: none"> • Nell'ambito dei contributi erogati tramite Cassa Integrativa sono stati rivisti alcuni trasferimenti monetari: in ambito scolastico sono stati rafforzati i principi di meritocrazia e di tracciabilità della spesa, mentre a sostegno della genitorialità sono stati aumentati i contributi alla natalità. • <i>Push to open</i>, servizio di orientamento allo studio e al lavoro multimediale e interattivo, seguito da professionisti altamente qualificati, dedicato a genitori e ragazzi della 2° e 3° media e ai diplomandi; • Percorsi di supporto allo studio rivolti ai figli dei dipendenti per potenziare le loro abilità scolastiche, valorizzare i talenti e i punti di forza.
MOBILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione del Piano Spostamento Casa-Lavoro quale strumento, individuato dal legislatore, per contribuire a ridisegnare gli spostamenti della comunità aziendale. Il Piano è stato sviluppato sulla base delle abitudini di mobilità dei dipendenti: da dove partono, dove arrivano, dove parcheggiano, quanto inquinano, e qual è la loro attitudine al cambiamento verso soluzioni più sostenibili.
PREMIO DI RISULTATO	<ul style="list-style-type: none"> • Confermata la possibilità di convertire il premio di risultato in crediti welfare con una maggiorazione del 50%.
FLESSIBILITÀ ORARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Al fine di favorire quanto più possibile il <i>work-life balance</i> è stata mantenuta la flessibilità oraria, in ingresso e in uscita, che era stata introdotta con l'avvento della pandemia da Covid-19.

Progetto formativo Welfare Important People (WIP)

WIP è l'acronimo di *Welfare Important People*, gli Ambassador del welfare Trenord che hanno scelto di diventare portavoce dei valori e delle iniziative del welfare, ed essere, al contempo, sentinelle sul territorio per tutta la comunità aziendale per recepire bisogni e suggerimenti. Il progetto si è sviluppato in due fasi principali: prima fase pilota realizzata attraverso un **workshop online** e un **test sul campo** a cui sono stati invitati una selezione di WIP scelti per comprendere quanti più target possibili (genere, età, residenza lavorativa, mansione lavorativa staff o turnista). Gli obiettivi della prima fase sono stati:

- Declinare in azioni concrete il ruolo del WIP;
- Condurre un test sul campo da parte del gruppo WIP selezionato per comprendere punti di forza e criticità nel veicolare i valori e i contenuti del welfare;
- Raccogliere dal gruppo WIP i risultati del test e i loro bisogni di competenze utili al ruolo;
- Costruire il percorso formativo da indirizzare a tutti i WIP;
- Estendere a tutti i WIP le soluzioni comunicative che nella fase di test hanno funzionato meglio e accompagnarli con una community per comunicare fra loro e con il Team Welfare.

A seguire, è stata sviluppata una seconda fase in cui è stato realizzato un **percorso di formazione dedicato**, la WIP Academy, conclusasi poi con un test per misurare le conoscenze acquisite. Il percorso si è sviluppato in **cinque moduli formativi** presieduti da professionisti su diverse tematiche, tra cui ascolto attivo e comunicazione empatica, gestione del tempo, comunicare il welfare e lavorare in team.

A conclusione del percorso formativo, è stato realizzato un evento in presenza, occasione per interagire, mettersi in gioco, ufficializzare il ruolo di portavoce del Welfare, dove, attraverso attività ludiche in squadra, i WIP hanno interpretato la metafora del "WIP Supereroe": liberare la fantasia per mostrare i tanti poteri che si hanno a disposizione per prendersi cura delle persone e offrire loro un supporto concreto. A conclusione del percorso, è stato valutato il gradimento dell'iniziativa attraverso una survey specifica.

5.3 | Lo sviluppo delle competenze



402.775

ore di formazione complessive erogate (+2,3% vs. 2021) di cui

295.769

al personale in organico

107.006

al personale non assunto

Nel 2022 sono state erogate **295.769 ore di formazione al personale dipendente** (-8% circa rispetto al 2021) e 107.006 destinate a personale non ancora in organico, ma che verrà assunto a completamento con successo del percorso formativo (questa modalità è valida soprattutto per macchinisti e capitreno). Circa **l'85%** delle ore di formazione rivolte al personale aziendale è stato dedicato alla **formazione tecnico-professionale**. Per quanto riguarda la **formazione commerciale**, nel 2022 sono state più di **28.800** le ore erogate in questo ambito.

Il piano di rinnovo della flotta, insieme all'importante piano di assunzioni in corso, rendono l'attività formativa ancora più critica e strategica, perché destinata ad acquisire competenze specifiche in linea con l'evoluzione del business e le necessità di sviluppo professionale.

In tal senso, Trenord ha progettato e sviluppato, nel corso del 2022, un **nuovo piano di formazione e crescita** rivolto a tutte le sue persone, che, grazie alla trattazione di contenuti altamente personalizzati e all'adozio-

ne di metodologie didattiche differenziate, ha favorito lo sviluppo di competenze adeguate al ruolo ricoperto in azienda.

Tutti i percorsi previsti dal piano rispondono a precisi obiettivi di formazione, tra cui:

- facilitare lo sviluppo del **Modello di Leadership di Trenord** (leadership verso sé; verso gli altri e verso il sistema) con percorsi rivolti a tutto il management;
- favorire lo **sviluppo delle competenze soft**, ponendo attenzione alla tutela del benessere delle persone, lavorando in particolar modo sulla gestione dello stress-lavoro correlato. Tale benessere è promosso altresì dalla creazione di un **clima aziendale positivo**, in cui è stimolata la diffusione di una cultura collaborativa ed il lavoro di squadra. In ultimo, nella diffusione di questo tipo di competenze, particolare rilievo è dato all'adozione di una comunicazione efficace sia verso il cliente interno che verso il cliente esterno.
- promuovere l'acquisizione di nuove competenze e il rinnovo di quelle in essere, in grado di consentire lo sviluppo di nuove professionalità.

In relazione al benessere psicofisico, sono stati realizzati corsi specifici sulla **gestione dello stress**, erogati a favore dei dipendenti del Centro Operativo Esercizio, ovvero il centro, situato nell'impianto di Milano Fiorenza, che si occupa della gestione, monitoraggio e programmazione del servizio ferroviario regionale, e **webinar sui corretti comportamenti alimentari**, svolti nell'ambito delle iniziative promosse in materia di Welfare.

In continuità con il 2021, anche nel 2022 è proseguito il percorso di formazione manageriale, rivolto ai responsabili, sull'area **Leadership verso gli altri**. La struttura del percorso ha previsto un modulo base, sul tema della valutazione, del colloquio di feedback e dell'assegnazione degli obiettivi, e due moduli a scelta incentrati sui temi della valutazione, della comunicazione e l'accoglienza di nuovi colleghi.

Nell'ambito del potenziamento delle **competenze tecnico-professionali**, sono state realizzate attività formative volte ad **integrare i Fattori Umani e Organizzativi** nel Sistema di Gestione della Sicurezza di Trenord. Il percor-

so di integrazione, composto da un modulo generale e tre workshop tematici, ha preso in esame casi realmente accaduti, che sono stati analizzati in aula introducendo, fra i fattori di analisi, anche l'errore umano. Il percorso prosegue con seminari interni, tenuti dal personale Trenord, per sensibilizzare tutta la popolazione aziendale sul tema.

Nel corso dell'anno, inoltre, è stato sviluppato un percorso formativo circa la conoscenza del **Decreto Legislativo 231/2001 e del Modello Organizzativo, di Gestione e Controllo di Trenord**, che è stato erogato in due soluzioni:

- **un corso e-learning**, della durata di un'ora, rivolto a tutto il personale di staff, distinto in un modulo generale ed un modulo di approfondimento con dei casi/esempi pratici;
- **una pillola e-learning**, della durata di 30 minuti circa, rivolta al personale operativo che, per esigenze di servizio, segue il corso da un tablet o un cellulare, che tratta esempi pratici sull'applicazione del Decreto e del Modello nella vita lavorativa quotidiana.

Play To Go, le buone prassi per il lavoro quotidiano in pillole

Con l'obiettivo di sensibilizzare tutto il personale all'importanza della formazione e diffondere una cultura orientata al miglioramento continuo delle proprie performance, anche per la parte competenze soft, nasce Play To Go, progetto innovativo che si è distinto sia per i contenuti trattati che per la modalità didattica utilizzata. Il progetto, rivolto a tutte le persone di Trenord, ha previsto l'erogazione di "pillole formative", sotto forma di brevi video fruibili sulla intranet aziendale. Come protagonisti dei video sono state scelte le persone di Trenord, il che ha permesso una maggiore immedesimazione e immediatezza del contenuto trasmesso, e le ambientazioni utilizzate sono state quelle tipiche del settore in cui l'Azienda opera (treni, stazioni, ma anche uffici).

Complessivamente sono state realizzate quattro "pillole" che hanno riguardato i temi dell'autodifesa psicofisica, utilizzando l'ambiente del treno e riproducendo situazioni critiche in cui possono trovarsi i dipendenti che lavorano a bordo treno e all'interno delle stazioni. Le ulteriori pillole hanno riguardato anche il tema della **gestione dello stress**, con focus sulla corretta alimentazione e il sonno.

Il progetto SkillPlan: la digitalizzazione a servizio della formazione aziendale

Il 2022 è stato caratterizzato anche dall'introduzione del nuovo software SkillPlan, che si configura come un applicativo volto non solo alla gestione delle attività formative e di aggiornamento professionale, ma anche al monitoraggio delle competenze richieste al personale in ambito strettamente ferroviario. Il tool consente agli istruttori della formazione di programmare e monitorare le attività di verifica del personale e le attività formative obbligatorie, necessarie per l'ottenimento e il mantenimento di patenti e abilitazioni.

Sono state sviluppate, a tal proposito, una serie di funzionalità, tra cui:

- Sviluppo di corsi di abilitazione: per questo tipo di corsi, oggi gestiti tramite SkillPlan, è previsto l'inserimento del percorso formativo previsto dal Sistema di Acquisizione e Mantenimento delle Competenze (SAMAC) dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria (ANSFISA). Se tutte le fasi del percorso terminano con esito positivo, SkillPlan rilascia l'abilitazione, la data di scadenza se prevista, ed eventuali aggiornamenti che saranno gestiti dall'applicativo;
- Gestione automatica dei corsi per il mantenimento delle competenze relative alle diverse tipologie di rotabili e linee per macchinisti e capitreno, tramite l'acquisizione di dati direttamente dal diario di bordo;
- Stampa della patente del personale di condotta;
- Invio dei dati delle abilitazioni al sistema turni per il controllo della copertura degli stessi;
- Produzione del registro dei certificati, richiesti da ANSFISA;
- Gestione delle verifiche dirette e indirette al personale di sicurezza e report, su base trimestrale o annuale per ANSFISA di tali attività. Tramite SkillPlan, tutte le schede di attività di verifica al personale di sicurezza finalizzate al mantenimento delle competenze sono compilabili e consultabili;
- Gestione della medicina del lavoro, SSL e preventiva.

Il percorso proseguirà nel 2023 con il rilascio di certificati di abilitazione digitali e la digitalizzazione di quelli esistenti, con l'ottimizzazione dei flussi dati con il sistema turni. È inoltre prevista la dematerializzazione dei documenti obbligatori previsti dal SAMAC.

5.3.1

La formazione tecnico-operativa

246.793

ore di formazione tecnico-operativa erogate al personale dipendente.

In Trenord, la formazione riveste da sempre un ruolo fondamentale sia per le figure di macchinisti, capitreno e manutentori, per le quali è previsto un periodo obbligatorio di formazione - composto da formazione in aula e addestramento sui treni o nei vari reparti produttivi dell'azienda - sia per le figure commerciali e di staff, per le quali vengono realizzati percorsi formativi finalizzati all'accrescimento delle competenze tecnico-professionali, personali e manageriali.

In tal senso, il 2022 ha visto un notevole impegno nell'ambito della formazione tecnico-operativa: in particolare l'immissione in servizio delle nuove flotte Caravaggio, Donizetti e Colleoni ha reso necessario abilitare circa 1.600 persone fra macchinisti e capitreno. Le attività condotte hanno riguardato:

- **Formazione macchinisti:** corsi di formazione di base destinati ai neoassunti, o di nuove abilitazioni per il personale in organico, oltre allo svolgimento degli esami di mantenimento triennali per tutto il personale operativo;
- **Formazione capitreno:** focus sulla formazione di base destinati ai neoassunti;
- **Formazione in ambito manutentivo:** sviluppati focus specifici sull'acquisizione

delle mansioni di sicurezza (identificate da ANSFISA - Agenzia nazionale per la sicurezza delle ferrovie e delle infrastrutture stradali e autostradali - come direttamente collegate alla sicurezza della circolazione ferroviaria) e sulla formazione dei neoassunti. In questo ambito sono stati organizzati anche corsi specifici, tenuti dai produttori dei nuovi treni (Hitachi, Alstom, Stadler), destinati sia ad esaminatori e istruttori, sia al personale impiegato in attività manutentiva e finalizzati a inserire i nuovi treni nel Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS);

- **Formazione specifica per mobilità interna** (servizi effettuati su infrastrutture diverse - RFI o Ferrovienord richiedono una formazione specifica): nel corso del 2022 più di 100 persone hanno partecipato a corsi dedicati;
- **Formazione manovra:** redazione dei registri di impianto in cui sono gestite tutte le manovre che effettua Trenord in accordo con RFI e Ferrovienord.

Nell'ultimo trimestre dell'anno è iniziata la seconda scuola destinata ai capitreno che hanno fatto richiesta di diventare macchinisti: questo tipo di mobilità interna rappre-

senta una interessante opportunità di crescita offerta da Trenord e le scuole avviate nel biennio 2021-2022 hanno interessato circa 39 persone.

Nel corso dell'anno è stata gestita anche tutta la formazione di aggiornamento e mantenimento delle competenze in ambito manovra, attività che è stata internalizzata nel corso del biennio 2021-2022, e dei formatori treno che dietro le quinte si occupano della preparazione della documentazione treno. Si è provveduto, inoltre, ad abilitare personale esperto alla mansione di **Operatore Preparazione Treni** (PdT-a)⁸, anche per il personale all'interno del deposito manuten-

tivo di Milano Fiorenza, al fine di efficientare le esigenze di produzione e manutenzione.

Da evidenziare che tutta la formazione tecnico operativa è sottoposta a regole stringenti stabilite da ANSFISA, quali la tracciatura dei corsi effettuati e il continuo aggiornamento sul sistema informatico delle abilitazioni. In particolare, deve essere garantita l'interfaccia continua con le piattaforme informatiche ANSFISA al fine di aggiornare il registro nazionale delle licenze europee degli agenti di condotta e di nominare le commissioni di esame per i nuovi assunti o per il personale già esperto appartenente a tutte le mansioni di sicurezza.

⁸ L'Operatore Preparazione Treni (PDT-a) si occupa delle attività di sicurezza per la preparazione dei treni, (ad esempio rilevamento delle caratteristiche tecniche del carico, unione e distacco dei veicoli, operazioni preliminari alla partenza o successive all'arrivo del treno, ecc.).

5.3.2

La formazione per i nuovi assunti

Nel 2022, Trenord ha aggiornato il proprio modello di **onboarding e induction**, per accogliere e favorire l'inserimento dei nuovi assunti all'interno della realtà aziendale, far comprendere il contesto organizzativo, la cultura, le regole, le procedure e le policy aziendali, tenendo conto al contempo delle loro aspirazioni e aspettative.

Per comunicare la **cultura aziendale**, l'Azienda si avvale delle testimonianze di dipendenti, scelti fra il management aziendale, che hanno il compito di raccontare l'organizzazione e i principali progetti in corso.

Questo percorso si pone anche l'obiettivo di far comprendere alle nuove risorse le **per-**

formance attese a 360 gradi: obiettivi, responsabilità, attività operativa da svolgere, rispetto e applicazione delle procedure, gestione delle relazioni, centralità del cliente e qualità del servizio.

In ultimo, viene illustrato il network professionale dell'azienda, costituito da una rete di figure, adeguatamente preparate, alle quali la persona possa fare riferimento in caso di necessità. In tal senso, sono state istituite delle figure, i **mentor**, con il duplice obiettivo di facilitare l'ingresso della nuova risorsa e trasmettere i valori aziendali in modo semplice e genuino. A garanzia dell'efficacia di azione, i mentor vengono adeguatamente formati.

5.4 | La salute e sicurezza sul lavoro



La salute e la sicurezza dei lavoratori rappresentano elementi imprescindibili per lo svolgimento delle attività quotidiane.

L'Azienda dispone di un **Sistema di Gestione Integrato** applicato a tutti i livelli aziendali, che considera in maniera organica la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro come intrinsecamente connesse alla qualità del servizio.

Il Sistema di Gestione Integrato permette l'utilizzo di un singolo sistema, quale insieme di modelli organizzativi e gestionali, procedure e documentazione, per gestire i diver-

si aspetti di Sicurezza, Qualità e Ambiente, con l'obiettivo di soddisfare in maniera complementare requisiti di più norme evitando duplicazioni e migliorando l'efficienza.

Nel corso del 2022, si sono registrati **213 infortuni** (di cui 175 sul lavoro e 38 in itinere), registrando un aumento di circa il **12,1% rispetto al 2021**. Questo aumento è imputabile principalmente alle aggressioni dirette ai capireno ad opera di passeggeri violenti e ad infortuni in itinere (incidenti automobilistici di lieve entità legati al tragitto casa-lavoro).

Durante il 2022, Trenord ha implementato diverse iniziative in ambito sicurezza, tra cui:

- Mantenimento di elevati standard di **monitoraggio e controllo** da parte del Servizio Prevenzione e Protezione di Trenord in merito all'evoluzione dell'emergenza sanitaria da Covid-19, con **consolidamento delle misure** già introdotte nello scorso anno.
- Gestione del **rischio da stress-lavoro correlato**, con particolare attenzione ai rischi legati all'orario e ai turni di lavoro. Realizzazione di uno **studio dedicato** sulle sfere biologica, sociale e lavorativa che sono influenzate dal lavoro.
- **Progetto DPI** per la distribuzione dei dispositivi di protezione individuale basati sul profilo di rischio del lavoratore;
- **Progetto attrezzatura** per la verifica della conformità e dei manuali di uso e manutenzione, e la redazione delle informazioni di sicurezza e di nuove checklist per il corretto utilizzo delle attrezzature da parte degli operatori.
- Assegnazione del profilo di rischio ad ogni lavoratore, sulla base del quale viene **attribuito un protocollo sanitario, un'eventuale fornitura di DPI ed una specifica formazione in materia di sicurezza**. Ogni luogo di lavoro è esaminato inoltre tramite un'apposita scheda di valutazione e per ciascuno di essi è predisposto un piano di miglioramento.

Infortuni sul lavoro (numero)



Il sistema di gestione relativo alla salute e alla sicurezza trova il suo fondamento nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), il quale, previsto dal D.Lgs. 81/2008 - Testo Unico in materia di Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro - **identifica i potenziali fattori di rischio e valuta i pericoli per la sicurezza dei lavoratori** al fine di creare una struttura organica di tutela per tutta la popolazione aziendale. Ciò avviene attraverso **l'azione sinergica di più attori**: il preposto, le segnalazioni dei lavoratori, gli addetti al servizio di prevenzione e protezione e il responsabile dello stesso.

L'ultima versione del DVR ha affinato la specifica metodologia di calcolo del rischio includendo il **calcolo del rischio residuo** (rischio che permane dopo l'applicazione delle misure di prevenzione e protezione) **con coefficiente matematico**. Tale modello permette di ottenere una valutazione dei rischi più precisa e di conseguenza di adottare migliori **modalità di prevenzione e protezione dal rischio** per ogni attività lavorativa, gruppo omogeneo di lavoratori, luogo o attrezzatura di lavoro.

Per assicurare i più elevati standard in materia di salute e sicurezza, Trenord consente a tutti i **lavoratori di segnalare**, anche anonimamente, situazioni pericolose relative all'ambiente di lavoro o alle attività, nonché ai *near miss* ("quasi incidenti" vale a dire incidenti sfiorati), **tramite l'apposito canale denominato Zero Rischi**. Tale strumento

permette di effettuare una **segnalazione telematica**, attraverso il portale aziendale, di situazioni pericolose legate all'attività lavorativa. Ogni segnalazione viene esaminata ed analizzata dal Servizio di Prevenzione e Protezione che comunica eventuali provvedimenti al reparto interessato.

A livello procedurale il lavoratore che si trova in presenza di situazioni lesive, sia attinenti alle proprie attività, sia specifiche dell'ambiente di lavoro, **è tenuto ad avvisare il proprio preposto o coordinatore, il quale deve sospendere** immediatamente le attività in essere, e avvisare a sua volta il Servizio di Prevenzione e Protezione. È inoltre **prevista una riunione di Monitoraggio Infortuni** per ogni comparto produttivo su base bimestrale. L'incontro permette un'analisi attenta degli infortuni e delle situazioni pericolose, unitamente ad un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

Per quanto riguarda la salute dei lavoratori, Trenord gestisce il Servizio di Medicina del Lavoro il quale, con l'obiettivo di prevenire **malattie potenzialmente causate dalle attività lavorative**, introduce servizi di supporto e attua le disposizioni segnalate dal Medico Competente. Quest'ultimo esamina e individua i possibili sintomi causati dall'esposizione del lavoratore ad **agenti chimici** - come gli acidi o le sostanze pericolose, **agenti fisici** - quali il rumore e le vibrazioni, **agenti biologici** - batteri, virus e parassiti, nonché altri **fattori di rischio di tipo psicosociale**.

Analisi del fattore umano nella valutazione dei rischi di salute e sicurezza

Oltre al calcolo del rischio residuo, introdotto nell'ultima versione del DVR, è stato avviato un progetto volto ad approfondire il ruolo del cosiddetto *Fattore Umano* al fine di considerare la variabile umana all'interno della valutazione del rischio indagando le condizioni di natura organizzativa e psicoattitudinale.

Tale approccio è orientato alla verifica del ruolo del singolo lavoratore nella dinamica degli eventi incidentali, così da analizzare e contribuire a ridurre quegli elementi che potrebbero derivare da comportamenti errati.

In generale, coinvolgimento, motivazione, corretta comunicazione, attenzione ai risultati delle recenti indagini sullo stress lavoro-correlato sono i temi su cui porre una maggiore attenzione, al fine di prevenire e mitigare eventuali infortuni, situazioni di pericolo o mancati incidenti.

5.4.1 | La formazione in ambito salute e sicurezza

13.100 ore

di formazione in ambito salute e sicurezza erogate al personale dipendente.

Con l'obiettivo di rafforzare la cultura sulla sicurezza incrementando i comportamenti virtuosi dei lavoratori, **Trenord eroga a ogni dipendente, compresi i neoassunti, una specifica formazione sulle tematiche di salute e sicurezza**, conformemente a quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 e dall'Accordo Stato-Regioni n. 128/2016. La formazione comprende sia sezioni introduttive sulla tematica, ma anche sezioni specifiche rilevanti per la **mansione svolta dal singolo dipendente**, nonché sugli **eventuali incarichi relativi alla sicurezza** (addetto alle emergenze, preposto, ecc.). Inoltre, sempre all'atto dell'assunzione, ogni lavoratore viene **dotato di un vademecum Trenord per la sicurezza sul lavoro**, con lo scopo di permettere al dipendente di fruire di un prontuario con tutte le informazioni basilari contenute nel Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Nel 2022, le ore di formazione erogate in ambito salute e sicurezza sono state pari a **13.100**, segnando un incremento del **14%** rispetto al 2021. Tale incremento è riconducibile principalmente alla formazione di un elevato numero di neoassunti, ma anche alla ripresa dei corsi addetti antincendio (AI) e primo soccorso (PS) interrotti

per via della pandemia.

Le nuove attività formative in ambito salute e sicurezza hanno riguardato, in particolare:

- **Formazione AI e PS** per i nuovi addetti all'emergenza per la sede di Cadorna;
- **Aggiornamento formativo AI e PS** per i manutentori riconosciuti come addetti all'emergenza;
- **Formazione** dei manutentori per il **rischio Lavori in Quota**;
- Formazione di **preposti di Manutenzione**;
- Aggiornamento formativo per scadenza corso **rischio alto per i manutentori** di Novate e Fiorenza.

Nel corso dell'anno, in seguito all'approfondimento sullo **"Human Factor"**, sono stati indagati anche i campi di intervento formativi da erogare ai dipendenti per migliorare gli **aspetti comportamentali sui luoghi di lavoro** con lo scopo di raggiungere risultati validi sia sul piano dell'incolumità dei lavoratori che sul piano delle performance lavorative. Considerare la **variabile umana all'interno della valutazione del rischio** significa anzitutto indagare le condizioni di natura organizzativa e psico-attitudinale avvalendosi di specialisti del settore.

5.5 | Il dialogo con le Persone e le parti sociali



5.5.1 | La comunicazione interna in Trenord

Nel corso del 2022, la Comunicazione Interna, oltre al supporto alle diverse Direzioni aziendali e alla diffusione delle comunicazioni a tutto il personale, si è concentrata principalmente sul percorso di **trasformazione digitale di Trenord** e sul continuo **sviluppo della intranet aziendale "INTrenord"**, al fine di renderla sempre di più un **ambiente informativo, formativo e utile al dipendente**.

Sul tema della digitalizzazione e in coerenza con il percorso di sostenibilità, INTrenord è stata sviluppata sempre più a supporto dei **processi di digitalizzazione e dematerializzazione in atto**: per i precedenti moduli cartacei relativi a specifici servizi interni sono stati sviluppati **7 differenti form online** (per attività diverse tra le quali si segnalano: Form per Richieste Congedi Parentali; Zero Rischi per segnalazioni di near miss; Prenotazione sale; Bonus Asili Nido; Campagna Antinfluenzale) cui **il personale può accedere direttamente**, eliminando la carta e il tempo perso nella trasmissione del modulo stesso. Questo supporto è stato corredato da sei video-tutorial, webinar e guide operative ad

hoc per accompagnare gradualmente tutti i dipendenti, in particolare quelli che lavorano a bordo treno, ad un corretto utilizzo delle nuove modalità e per vincere eventuali resistenze. Perché l'evoluzione tecnologica, a partire da piccole innovazioni, va intesa come una semplificazione, un ulteriore passo verso il futuro e non come un ostacolo.

Per facilitare ulteriormente la consultazione e la conoscenza delle iniziative sviluppate da Trenord, sulla intranet sono state introdotte **2 nuove aree documentali**:

- **SOSTENIBILITÀ**, l'area che mette a disposizione del Personale tutti i **Bilanci di Sostenibilità**, le procedure, le brochure e i link utili per contribuire in prima persona agli obiettivi dell'Agenda 2030;
- **SOCIAL**, l'area che contiene la nuova Social Media Policy e i documenti di interesse relativi ai canali social aziendali.

Inoltre, per favorire la diffusione di una cultura della sostenibilità, l'ultima edizione del **Bilancio di Sostenibilità** è stata comunicata attraverso news e video-pillole dedicate, pubblicate sulla intranet.

I valori delle persone di Trenord: il progetto Advocacy Amplify

Avviato nel 2021, il progetto "Advocacy Amplify" di employee engagement e condivisione di valori e contenuti aziendali sui social network, continua a crescere grazie al sostegno delle persone di Trenord.

Il progetto si concretizza attraverso l'installazione sui dispositivi dei dipendenti di una App di condivisione dei contenuti aziendali, che permette così ad ognuno di diventare "ambasciatore" del brand.

Nel corso dell'anno sono stati **250 i dipendenti direttamente coinvolti** nelle attività del progetto, con una media di 15 contenuti originali proposti a settimana e una *reach potenziale* di oltre 2 milioni e mezzo di contatti. Entro il 2024, il progetto verrà esteso ad almeno un terzo dell'intera popolazione aziendale.

5.5.2

La relazione con le parti sociali

100% dei dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva.

Nel 2022, Trenord ha sottoscritto un accordo che ha posto le basi per lo sviluppo di un rinnovato sistema di relazioni industriali. Tale accordo prevede il rafforzamento delle relazioni esistenti e la definizione di regole contrattuali in grado di sostenere eventuali cambiamenti imposti dal sistema regolatorio e di prevenire forme di conflittualità collettive attraverso procedure di composizione delle controversie aziendali. Elementi abilitanti del sistema di relazioni

industriali sono il dialogo preventivo e la valutazione congiunta degli impatti delle scelte strategiche che assicurano l'efficienza, l'efficacia e la qualità dei servizi erogati. È stato inoltre sottoscritto l'accordo per il Premio di risultato anche per l'anno 2022, con una struttura che inevitabilmente deve tenere conto dell'equilibrio di bilancio alla luce degli effetti della pandemia che hanno condizionato i bilanci di Trenord 2021 - 2022.



Ambiente e Territorio



6.0



Trenord intende agire da protagonista nella transizione ecologica del Paese e contribuire alla decarbonizzazione del settore dei trasporti, sia attraverso l'introduzione di **nuovi treni**, che garantiscono **migliori performance** in termini di consumo energetico, sia grazie all'innovativo e ambizioso **progetto H2iseO** realizzato in collaborazione con FNM e Ferrovienord che prevede l'introduzione di **treni ad idrogeno** e la **creazione di una filiera industriale italiana low carbon**. L'impegno di Trenord verso l'Ambiente e i territori in cui opera, si concretizza altresì

attraverso una **gestione responsabile** delle risorse energetiche, dei materiali, delle risorse idriche e dei rifiuti in ottica circolare, all'interno dei propri asset. Ciò al fine di **ridurre gli impatti ambientali** derivanti dalle proprie attività e preservare il valore delle risorse naturali, anche a vantaggio delle generazioni future.

Infine, grazie ai progetti di **piantumazione** Trenord valorizza l'ecosistema naturale nelle aree interessate dai propri asset, favorendo al contempo l'assorbimento di emissioni di CO₂.

6.1 | La mobilità collettiva al centro della decarbonizzazione



Trenord è determinata a giocare un ruolo da protagonista nel contribuire a raggiungere gli ambiziosi obiettivi di decarbonizzazione e contrasto al climate change fissati a livello nazionale ed europeo, concretizzare il processo di transizione ecologica del settore

dei trasporti e supportare un modello di sviluppo economico sostenibile, cogliendo le molteplici opportunità sinergiche che questa importante sfida mette a disposizione. Nel 2022 sono proseguiti i progetti strategici finalizzati a ridurre l'impatto carbonico.

6.1.1 | Treni a idrogeno

H2iseO Hydrogen Valley prevede la realizzazione di una catena del valore industriale italiana basata sull'idrogeno per un sistema di mobilità sostenibile favorendo al contempo lo sviluppo economico del territorio.

Grazie alla collaborazione tra FNM, Trenord e Ferrovienord, il **progetto H2iseO**, che si pone come obiettivo la **creazione della prima "Hydrogen Valley" italiana**, sta prendendo forma. Questa iniziativa prevede la sostituzione di tutti i 14 treni diesel della flotta di Trenord che circolano sulla linea Brescia-Iseo-Edolo in Val Camonica, con **elettrotreni alimentati a idrogeno**. Si prevede che i primi 6 saranno in servizio entro il 2024 per arrivare a regime entro il 2025. All'interno dello stesso progetto, è prevista altresì **l'introduzione di 40 nuovi autobus alimentati a idrogeno** che consentiranno la parziale decarbonizzazione del servizio autobus erogato nella stessa valle dalla so-

cietà del Gruppo FNM, FNMA.

Il progetto è altamente innovativo ed è il primo passo nella **direzione di un sistema di mobilità a zero emissioni**, e nell'introduzione di un **sistema economico-territoriale basato sull'idrogeno**.

Tale progetto dimostra come la sostenibilità rappresenti un elemento strategico fondamentale del "fare" impresa delle aziende coinvolte: l'iniziativa coniuga infatti la continua ricerca del **miglioramento del servizio** a beneficio dei propri utenti finali, la **sostenibilità ambientale e l'impatto economico positivo sul territorio**, stimolando lo sviluppo di una filiera territoriale dell'idrogeno.

Il progetto prevede tre fasi principali:

Acquisto di 6 elettrotreni alimentati a idrogeno: la consegna del primo di questi convogli acquistati da FNM è prevista entro il 2023, mentre quella dei restanti cinque nella primavera 2024.

Realizzazione di un impianto di produzione, stoccaggio e distribuzione di idrogeno da parte di FNM e Ferrovienord tra il 2023 e il 2024: in una prima fase, la produzione prevedrà l'utilizzo di metano e biometano con cattura della CO₂ generata.

Ingresso di ulteriori 8 convogli a idrogeno nel corso del 2025 per poter effettuare l'intero servizio sulla linea Brescia-Iseo-Edolo.

Progettazione e realizzazione degli impianti di produzione e distribuzione di idrogeno da elettrolisi* da parte di FNM e Ferrovienord.

Estensione della trasformazione ad idrogeno anche per gli autobus gestiti dal Gruppo FNM con possibilità di estensione alla logistica privata. La conclusione del progetto complessivo è prevista per il 2025.

Oltre €160 mln

investimento stimato

per l'acquisto dei treni a idrogeno.

Nel corso del 2022, le principali attività in questo ambito hanno riguardato la progettazione degli impianti di produzione, stoccaggio e distribuzione di idrogeno, e la progettazione dei convogli congiuntamente con i costruttori. Particolare rilievo è stato dato anche al nuovo impianto manutentivo che si occuperà delle attività di manutenzione di questa tipologia di convogli.

Nel dettaglio, i tre siti principali interessati dalla circolazione dei convogli a idrogeno, Iseo, Brescia e Edolo, sono gli stessi per cui è prevista la realizzazione di altrettanti impianti di **produzione, stoccaggio e distribuzione di idrogeno**. A Iseo, primo sito destinato a questa nuova tipologia di impianto,

verrà impiegata la tecnologia **Steam Methane Reforming (SMR)** a partire da biometano e cattura della CO₂ e si avrà una capacità produttiva di circa 1.400 KgH₂/giorno.

Gli altri due impianti di Edolo e Brescia saranno dotati della stessa capacità produttiva, ma la tecnologia utilizzata in questi due siti sarà **l'elettrolisi**.

L'avvio delle attività per la realizzazione degli impianti è previsto per il 2023, che sarà altresì l'anno di completamento dell'iter autorizzativo relativamente alle corse di prova di omologazione.

L'investimento totale è stimato in circa 300 milioni di euro, di cui oltre 160 destinati ai treni.

6.2 | L'efficiamento dei consumi di energia



Anche nel 2022, prosegue l'impegno per l'utilizzo di energia elettrica da fonti rinnovabili.

I consumi energetici di Trenord derivano per la quasi totalità dall'attività di trasporto, che assorbe circa il 92% dei consumi totali - 97% se si considerano solo i consumi di energia elettrica. In tal senso, l'Azienda persegue un attento monitoraggio dei consumi e una puntuale pianificazione degli interventi di efficientamento.

Il piano di rinnovo della flotta avrà un importante impatto sui consumi: l'ingresso dei nuovi convogli Caravaggio e Donizetti contribuisce alla riduzione dei consumi energetici per la trazione dei treni. Grazie a materiali di costruzione più leggeri e alle loro specifiche caratteristiche, questi convogli permettono una riduzione di circa il 30% dei consumi di energia elettrica per passeggero-km rispetto alla flotta attuale.

I nuovi treni Colleoni invece, in servizio a partire da settembre 2022, sono caratte-

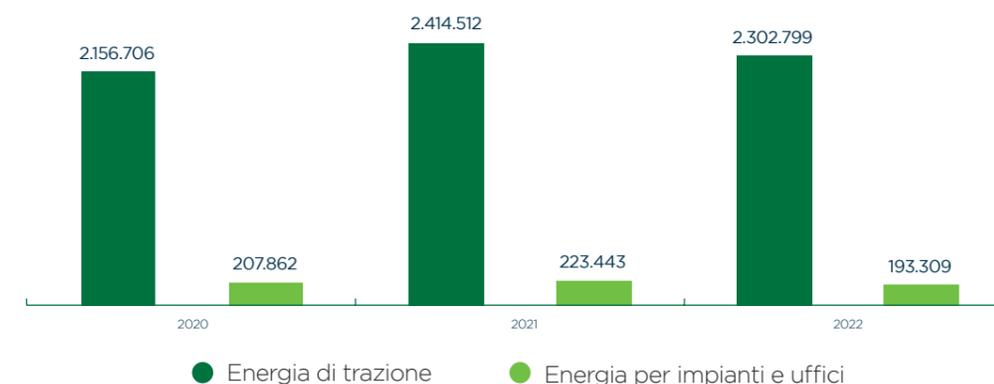
rizzati da un'alimentazione diesel-batteria che, grazie a motori di nuova generazione, alimentabili con una miscela di gasolio in cui è ammessa anche la presenza di biodiesel, permettono un'ulteriore riduzione di emissioni di CO₂ in atmosfera rispetto alla flotta diesel tradizionale. La trazione ibrida, infatti, consente il raggiungimento di elevate prestazioni in termini di accelerazione e il recupero dell'energia durante la fase di frenatura, con conseguente abbattimento dei consumi e delle emissioni in atmosfera.

Anche nel 2022 Trenord ha beneficiato del progetto relativo alla fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili per la trazione dei treni su cui è impegnata Ferrovienord. Ad oggi, 5 sottostazioni su 18 risultano essere fornite al 100% da energia elettrica da fonti rinnovabili; questa politica di approvvigionamento energetico consentirà di ri-

Indici di consumo energetico da trazione (GJ/pkm e GJ/tkm)



Consumi energetici (GJ)



rire le emissioni di gas ad effetto serra in atmosfera e di contrastare il climate change. L'Azienda è impegnata anch'essa in questa direzione in quanto per le nuove utenze dei suoi asset, e ove possibile, stipula con i fornitori di energia elettrica contratti con opzione green. I siti manutentivi di Novate Milanese, Camnago e Iseo sono già riforniti al 100% da energia elettrica da fonti rinnovabili.

In linea con il principio di gestione responsabile delle risorse energetiche, sono state sviluppate iniziative volte a sensibilizzare i macchinisti e capitreno ad un uso più consapevole dell'energia di trazione. Nel 2022 è stato infatti realizzato, secondo gli standard SCORM⁹, un modulo didattico formativo per la sensibilizzazione del personale di condotta ad uno stile di guida improntato al risparmio energetico, che verrà erogato a partire dal 2023.

Nel 2022, i consumi energetici totali relativi agli asset registrano una riduzione del 13% circa rispetto all'anno precedente, dovuta principalmente ad interventi di risparmio ed efficientamento energetico effettuati durante l'anno.

Per quanto riguarda i consumi dovuti alla trazione elettrica dei rotabili, si evidenzia una riduzione del 5% riconducibile alla migliore efficienza energetica della nuova flotta, a fronte di una produzione, in termini di treni-km, sostanzialmente in linea con l'anno precedente.

Per quanto riguarda invece le emissioni di CO_{2e} e si registra una riduzione di circa l'11% rispetto al 2021: grazie ai nuovi treni, alla politica di approvvigionamento dei gestori della rete, nonché agli efficientamenti dei propri asset, Trenord contribuisce alla riduzione delle emissioni climalteranti e al contrasto al cambiamento climatico.

Da evidenziare che sull'infrastruttura ferroviaria di RFI circolano molteplici operatori ferroviari e si pone pertanto il problema di ripartire correttamente il consumo di energia di trazione. Trenord già da tempo collabora con RFI per affinare l'attuale metodo di calcolo "virtuale" dei consumi passando a una misurazione "reale" degli stessi che porterà ad includere anche la valorizzazione dei kWh immessi dai convogli in rete, ad oggi non conteggiata.

⁹ Shareable Content Object Reference Model un modello di riferimento per la redazione di contenuti di formazione in modalità e-learning

illuminazione più sostenibile nelle facility di Trenord

60%

**risparmio energetico atteso
grazie al relamping LED
delle torri faro del sito di Camnago.**

Anche nelle proprie facility, Trenord si impegna a sviluppare iniziative per l'efficientamento energetico. Nel 2022, l'azienda ha proseguito con la sostituzione dei "corpi illuminanti" (quali lampade, fari, ecc.) passando alla tecnologia LED presso le biglietterie, gli uffici, i capannoni, le illuminazioni stradali e anche le torri faro. Gli interventi, che consentono un risparmio energetico atteso dell'ordine del 60% e un generale miglioramento della qualità e delle prestazioni illuminotecniche, hanno interessato primariamente tutti i siti manutentivi. Nel sito di Camnago nel 2022 è stata effettuata la sostituzione a LED di plafoniere in ambito uffici e di 17 proiettori perimetrali del deposito. Presso il sito di Cremona è stato realizzato un intervento di relamping LED che ha interessato le fosse di visita del deposito, mentre a Lecco si è intervenuti sull'illuminazione del soffitto dell'officina e del magazzino. A Milano Fiorenza gli interventi principali sono stati due e hanno comportato la sostituzione di 144 lampade LED al posto di altrettante a vapori di sodio: ora nell'officina 2 ci sono 10 linee di luci con lampade LED sulle 13 totali, mentre l'officina 1 è illuminata a LED per più del 50% della sua superficie a soffitto, per una riduzione dei consumi prevista del 54% rispetto ai corpi illuminanti tradizionali. Sempre presso lo stesso sito, in virtù degli efficientamenti implementati nel 2021 sull'illuminazione esterna,

oggi sono a LED anche le 22 torri faro e le 175 lampade stradali che illuminano la totalità della superficie esterna di Milano Fiorenza, uno degli impianti di manutenzione più grandi d'Europa. Ciò ha contribuito a ridurre, già nel 2022, del 10% i consumi complessivi di energia elettrica a Milano Fiorenza, che oggi ammontano a circa 600 MWh al mese. Un intervento affine ha preso il via dall'estate 2022 anche nel sito manutentivo di Novate Milanese, dove le 9 torri faro dell'impianto sono ora a LED; a seguito dell'intervento si stima che i consumi di energia per alimentarle possano ridursi del 60% rispetto ai precedenti corpi illuminanti. Inoltre è stato completato il rinnovamento di uno dei capannoni, installando 550 apparecchi illuminanti a LED. Gli interventi di cui sopra hanno contribuito ad estendere ulteriormente le superfici interne ed esterne illuminate a LED delle facility aziendali: i due siti manutentivi con maggiore estensione, Milano Fiorenza e Novate Milanese, hanno infatti ad oggi oltre il 70% delle aree esterne con illuminazione a LED, mentre per le aree interne dei siti di Iseo e Lecco si è raggiunta una copertura del 60%. Nel corso del 2022 è stata effettuata un'analisi illuminotecnica, per massimizzare gli effetti degli interventi di sostituzione dei corpi illuminanti a LED, che in precedenza si attuava sostituendo tutti corpi illuminanti tradizionali con altrettanti a maggiore efficienza energetica. Tale iniziativa ha interessato un edificio nell'asset di Milano Fiorenza e si valuterà se estenderla nel 2023 ad altri asset aziendali. Trenord prevede di proseguire anche nel 2023 con ulteriori iniziative di relamping intervenendo sia sull'illuminazione interna (soffitti e fosse di visita dei capannoni, gli uffici e le biglietterie) che su quella esterna.

Dove non è stato possibile intervenire sulla sostituzione dei corpi illuminanti a LED, si è valutata possibilità di effettuare **ulteriori interventi** per ridurre il consumo di energia elettrica. A titolo di esempio, nel sito di Camnago, si è valutata la fattibilità di asservire i circuiti luce del capannone a **pulsantiere dedicate** e dislocate in più punti lungo le tre fosse di visita all'interno del capannone per consentire agli operatori del sito di agire sull'illuminazione in base alle esigenze operative di lavoro e alla lunghezza del materiale rotabile oggetto di manutenzione, con un risparmio previsto fino al 50% sul consumo di energia elettrica.

Nel corso delle ristrutturazioni degli asset aziendali, laddove possibile, Trenord ha inoltre realizzato **cappotti termici interni che permettono una maggiore coibentazione degli ambienti e una riduzione di consumi energetici** delle apparecchiature termiche deputate al riscaldamento e raffrescamento.

Oltre a ciò, in continuità con quanto fatto nel 2021 per sensibilizzare i dipendenti al

risparmio energetico, e visto il contesto geopolitico esistente, Trenord sta elaborando delle **linee guida di dettaglio** su comportamenti da adottare per la riduzione dei consumi di energia elettrica e termica.

Oltre a monitorare i propri consumi energetici e ad attivarsi per l'acquisto di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, **Trenord mira a ridurre le proprie emissioni anche tramite il progetto di sostituzione del parco auto aziendale endotermico con veicoli 100% elettrici**. Nel 2022, il parco mezzi di Trenord risulta composto da **42 veicoli elettrici** e sono state inoltre introdotte ulteriori 23 vetture ibride ad uso promiscuo. Le colonnine installate fino ad oggi, 12 in tutto, coprono il 100% dei siti manutentivi.

L'iniziativa ha permesso di **evitare l'emissione in atmosfera di circa 58 tonnellate di CO₂**. Nel corso dell'anno è stata inoltre **completata l'installazione di colonnine di ricarica nei tre siti manutentivi di Novate Milanese, Camnago e Iseo, alimentate da energia proveniente da fonti rinnovabili**.

58 tonnellate

emissioni di CO₂ evitate nel 2022 grazie al progetto di sostituzione del parco auto aziendale con veicoli elettrici.

Karma Metrix per il monitoraggio dei consumi energetici connessi al sito internet di Trenord

Trenord è consapevole che il funzionamento degli strumenti digitali è caratterizzato da un fabbisogno energetico rilevante che può indirettamente contribuire a generare emissioni climalteranti e contribuire al cambiamento climatico. In tal senso, prosegue l'innovativa collaborazione con Karma Metrix, programma che misura l'efficienza energetica e l'impatto ambientale delle pagine web. Attraverso un algoritmo proprietario, che analizza 23 fattori di efficienza web e compara i risultati del sito con un benchmark mondiale, viene rilasciato un rating da "A+" a "E", relativo proprio al livello di efficienza energetica delle pagine web. Trenord, nel 2022 ha ottenuto un rating "B" per il sito aziendale

6.2.1

Energy meter

Anche per il 2022 Trenord ha confermato il proprio impegno nel progetto *energy meter*, iniziato nel 2021 in collaborazione con RFI e volto ad una **misurazione puntuale dei consumi derivanti dalla trazione ferroviaria sulla rete**.

Durante l'anno ci sono stati importanti passi avanti:

- le attività di misurazione hanno interessato anche il "parking", così da riuscire a quantificare i consumi accessori derivanti dai fermi negli impianti e presso le stazioni e avere una visione più accurata del fabbisogno dei rotabili;
- è entrato in servizio in via sperimentale il sistema che permette di rendicontare il canone energia sulla base

dei consumi reali. In qualità di prima impresa ferroviaria nel Paese ad essere interessata da tale sistema, Trenord ha provveduto all'adeguamento di due convogli Caravaggio alle specifiche richieste da RFI, in modo tale da avviare le prove di interfacciamento ai sistemi di terra;

- è stato stipulato il contratto che prevede l'attrezzaggio in via sperimentale dei TSR e degli E464 con i misuratori di energia.

L'entrata in vigore della nuova modalità di rendicontazione è prevista per il 2023 e sarà anche possibile la valorizzazione economica dell'energia rigenerata dai rotabili nella fase di frenatura elettrica.

6.3

Le emissioni in atmosfera



Trenord monitora le **emissioni di contaminanti atmosferici locali**, come il particolato (PM), gli ossidi di azoto (NOx), il monossido di carbonio (CO) e i composti volatili organici (VOC). In tal senso, presso i siti di Trenord vengono effettuati campionamenti analitici su base annuale per la verifica dei limiti prescritti dalla normativa vigente. Nel 2022, **tutte le verifiche condotte sui punti emissivi presenti nei siti manutentivi hanno dato esito positivo**. Durante l'anno è inoltre

proseguita la verifica periodica dei sistemi di abbattimento delle emissioni dei vari siti manutentivi, tesa a garantirne la costante funzionalità.

In particolare, nel 2022 è stata effettuata con successo la messa a regime del punto emissivo associato al nuovo tornio installato nell'impianto di Milano Fiorenza, che è dotato di un sistema di **abbattimento composito delle polveri ad alta efficienza**.

Progetto "Pure Air Zones"

Nel 2022 Trenord ha completato la fase preliminare del progetto *"Pure Air Zones"*, volto a migliorare il benessere dei propri dipendenti all'interno degli ambienti lavorativi (non industriali) a maggiore densità di frequentazione (ad esempio sala operativa, mense, spogliatoi, sale break o aule di formazione). L'iniziativa vedrà il suo avvio nel 2023 in via sperimentale nel sito di Milano Fiorenza e prevede l'installazione di **innovativi sistemi di purificazione** costituiti da 13 bioreattori e 7 centraline di misura di parametri ambientali, corredati da una piattaforma di gestione dei dati rilevati e dei sistemi installati.

6.4 | La gestione responsabile della risorsa idrica

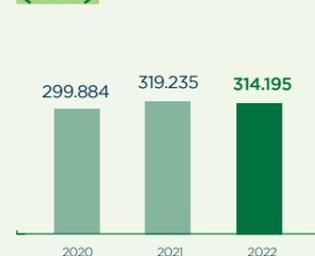


I consumi idrici di Trenord sono riconducibili principalmente alle attività di manutenzione e pulizia dei treni, oltre che agli usi igienico-sanitari in siti produttivi e uffici. La risorsa idrica viene prelevata per lo più da acquedotto e, marginalmente, da pozzi privati. Nel 2022 si registra un dato di prelievo idrico in linea con l'anno precedente. L'indice di prelievo idrico per treno-km è anch'esso in linea con l'anno precedente, mentre l'indice riferito ai passeggeri-km è in forte calo, dato l'aumento dei valori delle frequentazioni nel 2022. Nel corso del 2022, è stata ottimizzata ulteriormente la modalità di monitoraggio dei dati di consumo idrico, anche tramite rilevazioni periodiche e la consultazione dei dati da bolletta dei principali siti, consentendo una più efficiente analisi delle eventuali anomalie rilevate, ad esempio a causa di perdite, malfunzionamenti o usi non razionali della risorsa e una riduzione dei tempi di intervento. Tale iniziativa ha contribuito alla diminuzione degli sprechi e dei consumi complessivi di risorsa.

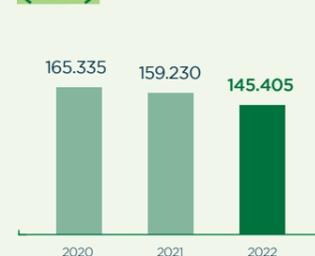
Per quanto riguarda gli scarichi idrici, i limiti qualitativi degli scarichi industriali presenti

nei siti Trenord sono stabiliti dagli Enti locali competenti in sede di rilascio dei titoli autorizzativi, e considerano il ciclo produttivo, le materie prime utilizzate e le attività svolte in ciascun impianto. Tali limiti sono in linea con le previsioni del D. Lgs.152/06 e s.m.i. e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato applicabile. Al fine di mitigare il rischio di superamento dei limiti quantitativi autorizzati per gli scarichi dei depuratori ubicati nei siti manutentivi, Trenord monitora periodicamente i parametri quali/quantitativi degli scarichi idrici. Infine, durante l'anno, Trenord ha completato la progettazione esecutiva di interventi di revamping degli impianti di trattamento reflui presenti nei siti manutentivi di Iseo, Cremona, Novate e Camnago, allo scopo di ottimizzarne la performance depurativa e la potenzialità. Nel 2022, si registra una riduzione degli scarichi idrici pari circa al 9% rispetto ai valori 2021, riconducibile principalmente al volume estremamente contenuto di precipitazioni registrato durante l'anno, che incide per la quota parte soggetta a trattamento sul volume complessivo dello scarico industriale, oltre che alla lieve contrazione dei consumi idrici.

Prelievi idrici (m³)



Scarichi idrici (m³)



Indici di prelievo idrico (m³)



● Acqua prelevata/mln pkm

● Acqua prelevata/mgl tkm

La gestione sostenibile delle risorse idriche presso i siti manutentivi di Trenord

1.074 m³

acqua riciclata dall'impianto di Novate Milanese (oltre il doppio rispetto al 2021).

Per favorire una gestione sostenibile delle risorse idriche, l'impianto di manutenzione di Novate Milanese, il secondo per estensione tra gli asset aziendali, è stato interessato da molteplici iniziative tra cui un sistema di recupero delle acque reflue. L'impianto consente di riutilizzare parte della risorsa depurata dall'impianto di trattamento di sito mediante una linea, dotata di opportuna sezione di filtrazione, che alimenta il lavaggio sottocassa dei rotabili (attività necessaria alla loro manutenzione) riducendo il consumo di risorsa da acquedotto. Inoltre, nel sito di Novate Milanese, sempre in linea con la strategia di riduzione dei consumi della risorsa idrica, Trenord ha collaudato e messo a regime, nel 2022, un impianto di recupero delle acque meteoriche non contaminate di sito, che ne prevede il parziale riutilizzo per coprire il fabbisogno idrico delle attività di lavaggio esterno-cassa. Il progetto ha una notevole rilevanza in termini di gestione sostenibile della risorsa idrica in quanto l'utilizzo delle acque meteoriche recuperate consente di risparmiare acqua "pregiata" proveniente dalla rete di acquedotti per le attività manutentive. L'intervento, in particolare, ha visto l'installazione, oltre alla sezione di filtrazione per il recupero delle acque meteoriche, anche di 40 pozzi perdenti che consentono di distogliere tale flusso di acqua non contaminata dalla fognatura per restituirla invece al sottosuolo. Le attività di utilizzo dell'acqua piovana filtrata accumulata nei serbatoi di stoccaggio per il lavaggio rotabili sono state attivate dal mese di ottobre, in corrispondenza dei primi eventi meteorici. Tale approccio sostenibile all'utilizzo delle risorse idriche potrà poi essere esteso in futuro anche ad altri siti manutentivi. La volumetria complessiva di acqua recuperata per il 2022 è stata pari a 1.074 m³ complessivi, pari a oltre il doppio rispetto al 2021, risultato che assume ancora più valore se lo si considera nel contesto di forte siccità che ha caratterizzato la Lombardia nel corso dell'anno.

6.5 | La gestione dei rifiuti in ottica circolare



56% rifiuti prodotti avviati a recupero nel 2022.

I rifiuti prodotti da Trenord vengono generati principalmente attraverso le attività di **pulizia e manutenzione dei treni**: la produzione di rifiuti è infatti influenzata dai cicli manutentivi e dalle attività di pulizia dei rotabili effettuate, nonché può variare sulla base delle attività manutentive degli impianti fognari e di depurazione reflui.

Una volta prodotti, i rifiuti sono conferiti a società di recupero e smaltimento autorizzate o, nel caso di frazioni assimilabili a quelle urbane (come, ad esempio, carta o legno), vengono affidati al servizio pubblico di raccolta. Il rilevante calo del quantitativo complessivo di rifiuti prodotti nel 2022 rispetto al 2021 è connesso principalmente alla **ridotta quota di rotabili** obsoleti avviati a recupero nel 2022; questi, infatti, costituiscono la voce più significativa dei rifiuti pericolosi prodotti annualmente. Al contrario il trend di incremento della quota dei rifiuti non pericolosi affidati al servizio pubblico di raccolta rispetto al 2021 è da ricondursi all'ulteriore sviluppo nel 2022 delle **iniziative di raccolta differenziata** degli uffici nei siti manutentivi di Lecco, Camnago, Milano Fiorenza e Novate.

Le attività di dematerializzazione della documentazione di bordo hanno consentito anche nel 2022 un notevole risparmio di carta, prevenendo la produzione a monte di tale tipologia di rifiuto.

Anche per il 2022 si conferma l'importante quota **di rifiuti avviati a recupero**, con una percentuale pari al **56%**. In ottica di diffon-

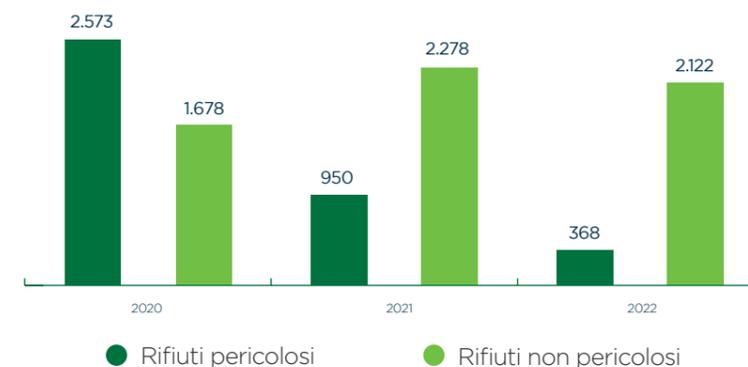
dere i principi di economia circolare in tutte le sedi aziendali, prosegue l'iniziativa volta **all'ottimizzazione della raccolta differenziata**, che nel corso dell'anno ha coinvolto anche gli uffici ubicati nei siti di Camnago e di Lecco, per le frazioni "Plastica e Alluminio", "Carta" e "Vetro".

In tema di mitigazione dei rischi connessi alla produzione di rifiuti, è stata organizzata una sessione di aggiornamento **ADR¹⁰ per il personale della funzione Supply Chain** coinvolto al fine di ridurre i rischi derivanti dalla gestione di merci e rifiuti pericolosi, mentre per mitigare il rischio correlato di sversamento accidentale, sono state effettuate **esercitazioni di emergenza ambientale e sopralluoghi nei siti manutentivi** di Milano Fiorenza e Iseo, allo scopo di testare l'efficacia dei kit anti-sversamento esistente e prevederne, ove necessario, l'integrazione.

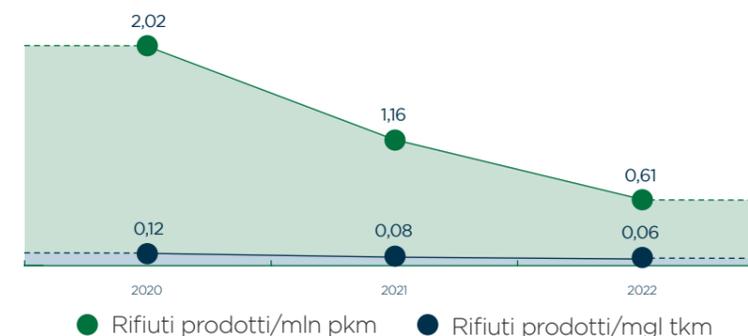
Infine, i nuovi convogli previsti dal piano di rinnovo della flotta favoriscono una gestione più sostenibile dei rifiuti, **in quanto costituiti da materiali innovativi che permettono il raggiungimento di elevati tassi di riutilizzabilità pari al 97%** garantendo, sul lungo termine, una riduzione dei rifiuti legati allo smaltimento dei convogli alla fine del loro ciclo vita.

Inoltre, la dotazione di lampade a LED in tutti i comparti interni garantirà migliori performance in termini di durabilità e quindi una **minor produzione di rifiuti legati allo smaltimento delle lampadine esauste di tipo tradizionale**.

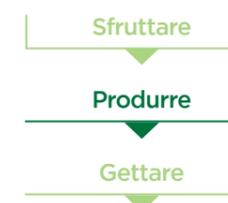
Rifiuti prodotti (ton)



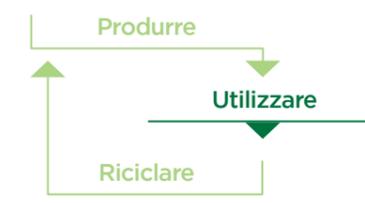
Indice di produzione di rifiuti (t/pkm e t/tkm)



Economia Lineare



Economia Circolare



¹⁰ Accord Dangereuses Route, accordo europeo relativo ai trasporti di merci pericolose su strada

6.6 | Le iniziative di piantumazione



Trenord prosegue nella **piantumazione di alberi** presso i 6 siti manutentivi e i 2 principali depositi estesi di Pavia e Milano San Rocco, superando un totale di **circa 1.400 alberi piantumati**, appartenenti a **70 specie differenti**. Tale iniziativa, oltre a contribuire alla tutela della **biodiversità e della varietà delle zone a verde**, **permette di assorbire le emissioni di CO₂ prodotte dalle attività manutentive e dagli usi civili**. All'interno del più ampio percorso di decarbonizzazione intrapreso dall'Azienda,

infatti, gli alberi piantumati, grazie al processo di fotosintesi, permettono di fissare il carbonio direttamente all'interno delle fibre vegetali, producendo un rilevante effetto di compensazione degli impatti correlati alle emissioni in atmosfera, oltre a consentire la filtrazione di altri inquinanti atmosferici (principalmente il particolato). Tale iniziativa contribuisce inoltre a presidiare la **biodiversità**, partecipare al decoro delle sedi e talvolta a contribuirne al **raffrescamento**.

6.7 | La gestione del rumore



L'impatto acustico delle attività di Trenord è dovuto principalmente al transito dei convogli e assume particolare rilievo nei territori fortemente urbanizzati. Il processo di omologazione necessario per **l'utilizzo dei convogli da parte di Trenord prevede il rispetto di determinati parametri relativi all'emissione di rumore** previsti dalla legge.

In tal senso, quando Trenord riceve segnalazioni relative al rumore o alle vibrazioni

provocati dalla circolazione dei treni, condivide le informazioni con il Gestore dell'infrastruttura competente, ovvero Rete Ferroviaria Italiana o Ferrovienord. Il rumore dovuto al passaggio dei treni sulla rotaia è infatti di competenza dei gestori dell'infrastruttura, che, a differenza di Trenord, hanno la possibilità di gestire la problematica, realizzando ad esempio interventi di mitigazione come l'installazione di barriere fonoassorbenti.

Comunità e Inclusione



7.0



Trenord intende contribuire allo **sviluppo sociale ed economico** della Regione, puntando a rendere il treno **l'asse portante** di un ecosistema interconnesso di servizi integrati in grado di rispondere all'evoluzione della mobilità delle persone e di **ridurre la mobilità individuale e i suoi impatti ambientali negativi**.

Nel corso del 2022, l'Azienda ha proseguito la collaborazione e il dialogo con le comu-

nità locali, nell'ottica di creare delle partnership sinergiche durature nel tempo, anche per rafforzare la consapevolezza delle **Comunità del valore** che la presenza del treno genera per il territorio.

Infine, ai fini di promuovere la **creazione di valore sostenibile** lungo la catena di fornitura, Trenord ha intrapreso un percorso di promozione della **diffusione** dei principi di sostenibilità lungo la stessa.

7.1 | La valorizzazione del tessuto socioeconomico



7.1.1 | Gite in treno

Trenord intende contribuire allo sviluppo del sistema turistico regionale promuovendo un turismo realmente sostenibile che valorizzi le bellezze della regione, ma che limiti gli impatti negativi.

In un momento storico sfidante come quello attuale è importante contribuire allo sviluppo del sistema turistico regionale in chiave sostenibile promuovendo le bellezze naturalistiche, artistiche, storiche, culturali ed enogastronomiche della regione, ma al contempo limitando gli impatti negativi derivanti da un uso eccessivo della mobilità individuale.

In tal senso, Trenord agisce creando valore per la collettività attraverso la capacità di “fare rete”, in un’ottica di marketing territoriale allargato e rispondendo alla domanda crescente di un turismo di prossimità.

Con questo obiettivo, il marchio *Gite in Treno*, lanciato nel 2021 in sostituzione di Discovery Train, punta all’identificazione e alla promozione delle offerte turistiche di Trenord.

Nel 2022, anno della ripartenza, è proseguito il lavoro iniziato l’anno precedente,

puntando a recuperare i risultati raggiunti fino al 2019 con il costante trend di crescita che si è affermato di anno in anno e che poi ha dovuto bruscamente interrompersi a causa della pandemia. In quest’ottica, il 2022 ha registrato numeri ben al di sopra di ogni aspettativa, superando ampiamente i record registrati nel 2019. Questi risultati sono il frutto del percorso intrapreso di sviluppo e promozione di prodotti sempre più perfezionati ed in linea con la domanda crescente di pacchetti turistici pratici e sostenibili. L’offerta Gite in Treno è stata sostenuta da una campagna di comunicazione dedicata, basata sulla realizzazione di una web-serie di 5 video, con la partecipazione di Talent noti in specifici ambiti tematici sui canali Social (Sport, Vino, Arte, Family e Fotografia), con lo scopo di promuovere esperienze turistiche

Oltre 14.000
biglietti bundle Gardaland
venduti nel 2022.

Oltre 15.000
biglietti Lago
venduti nel 2022.



sostenibili in treno in Lombardia.

Un’altra partnership di spicco è costituita dalla collaborazione con Lonely Planet, la guida digitale gratuita, oggi alla seconda edizione, che racconta le 12 “Città d’arte della Lombardia” raggiungibili in treno e ricche di storia, tradizioni e bellezza italiana tutta da scoprire. Confermate anche le storiche e vincenti collaborazioni con Gardaland e Navigazione Laghi, che hanno visto crescere ampiamente i propri volumi di vendita associati al viaggio in treno.

Rispetto al 2021, c’è stato un incremento di circa il 65% di ticket dell’offerta treno e ingresso al parco divertimento Gardaland venduti.

Nell’ambito della collaborazione Navigazione Laghi, i biglietti di trasporto integrato treno e navigazione sui laghi lombardi sono passati dai quasi 7.800 del 2019 ai 15.000 del 2022, considerando che i primi mesi dell’anno sono stati condizionati dagli strascichi delle normative di sicurezza sanitaria della pandemia.

Il 2022 è anche l’anno che ha segnato l’inizio di una stretta collaborazione con

Snowit per la promozione dei Treni della Neve nella stagione invernale 2022-2023. La piattaforma digitale dedicata al mondo dello sci e della montagna diventa un importante elemento di innovazione che Trenord mette a disposizione dei propri clienti i quali, tramite questa piattaforma, hanno la possibilità di personalizzare la propria escursione in montagna aggiungendo servizi quali il noleggio dell’attrezzatura sportiva o l’alloggio per il weekend.

Il lancio dei prodotti invernali e della nuova partnership è coinciso con la prima partecipazione di Trenord alla fiera Skipass di Modena, dove Trenord e Snowit hanno presidiato l’evento con uno stand in co-branding. Le fiere di settore diventano così un nuovo canale di visibilità ed opportunità per le iniziative commerciali di Trenord, che nell’aprile 2022 ha partecipato per la prima volta da espositore alla BIT (Borsa Internazionale del Turismo) di Milano, evidenziando la volontà di interagire sempre più con il mondo del turismo ed in particolare quello leisure legato al tempo libero.

Milano Open Tour

Sconto in biglietteria sugli itinerari offerti da Milano Open Tour, azienda turistica che offre tour di Milano sui bus a doppio piano per visitare la città con modalità hop on-hop off.

Funicolare di Brunate

Viaggio in treno andata e ritorno da tutta la Lombardia a Como e viaggio andata e ritorno con la funicolare che da Como porta a Brunate a soli 15 euro.

Concorso “Gite in Treno”: “Un vagone di Amici”

Nel 2022 Trenord ha realizzato un concorso a premio con lo scopo di promuovere le Gite in Treno in Lombardia, portare visibilità e positività al brand e raccogliere i contatti dei clienti interessati al turismo in treno per continuare a creare la base per un CRM “turistico”. Il concorso, denominato “Un Vagone di Amici”, e sostenuto da una campagna di comunicazione dedicata, è consistito nella sfida lanciata al pubblico di iscriversi come “Capo Vagone” e riuscire a coinvolgere 50 persone per riempire un vagone riservato del treno che avrebbe portato i 50 amici a passare una giornata premio sul Lago di Como, visitando la Villa del Balbianello e ripercorrendo una possibile gita che sfrutta uno dei biglietti speciali proposti da Trenord. Il vagone vincitore sarebbe poi stato estratto tra coloro che sono riusciti a completare il gruppo di 50 persone invitate tramite un codice personale di iscrizione. Alla fine del concorso sono state raccolte circa 5.500 iscrizioni, delle quali 1.300 Capo Vagone, con 55 vagoni completi, registrando un grande interesse per l’iniziativa e un ottimo riscontro in termini di contatti e partecipazione attiva del pubblico coinvolto.

7.2 | Rail & Fly: il servizio del Malpensa Express

Oltre 3,8 milioni
di passeggeri nel 2022
(166% vs 2021).

91,3%
indice di puntualità media
(vs 91,8% nel 2021).

La Lombardia, e in particolar modo Milano, anche a seguito dell'Expo del 2015, sono diventate una meta che accoglie **sempre più turisti** da tutte le parti del mondo. Per questo motivo, e per **rispondere alle esigenze dei cittadini**, da diversi anni Trenord offre un servizio che permette il **collegamento** tra l'aeroporto di Milano Malpensa e il centro di Milano in quattro punti nevralgici. Inoltre, in vista **delle Olimpiadi Milano-Cortina 2026**, evento che metterà il servizio di trasporto lombardo sotto la lente d'ingrandimento del mondo intero, è in corso il progetto per **sviluppare il collegamento con l'aeroporto di Orio al Serio**, in capo a RFI, con l'obiettivo di incrementarne il bacino d'utenza.

Per quanto riguarda il servizio offerto da Trenord attraverso il Malpensa Express, è doveroso ricordare che esso è strettamente connesso allo stato del traffico aeroportuale. Nel 2022, oltre **3,8 milioni** di persone hanno scelto il Malpensa Express per spostarsi da e per l'aeroporto meneghino, in linea con i dati del 2019, anno in cui la chiusura dell'aeroporto di Linate ha provocato lo spostamento dei voli sull'aeroporto di Milano Malpensa. Tale dato è particolarmente significativo, non solo per il fatto di aver raggiunto così rapidamente i volumi pre-Covid, ma anche perché l'aeroporto ha visto una contrazione nel quantitativo di passeggeri rispetto al 2019.

La **quota modale del treno è cresciuta di 4,5 punti percentuali** rispetto al 2019, con una **media annuale del 18%**, risultato che contribuisce a decongestionare il traffico e a ridurre le emissioni dei veicoli privati.

Nel 2022, è stato messo l'accento su **accoglienza** dei passeggeri e **promozione** dei titoli di viaggio.

Grazie ad una **stretta collaborazione con SEA**, gestore degli aeroporti di Milano Linate e Milano Malpensa, è stato possibile monitorare nel corso dell'anno i flussi aeroportuali e adattare, in tal modo, **l'assistenza clienti e l'assistenza alla vendita** al flusso di viaggiatori previsti.

Durante la crisi del settore dell'aviazione del mese di luglio, che ha visto migliaia di voli cancellati riconducibili a mancanza di personale e un'errata programmazione, a fronte di una ripresa repentina della domanda di viaggio, e a causa degli scioperi nel mondo del trasporto pubblico, è stato possibile fornire **un'assistenza continua**, attraverso la condivisione di informazioni in tempo reale e tramite il presenziamento continuo del personale di assistenza Trenord in aeroporto.

Per rispondere ad un quantitativo crescente di viaggiatori negli orari notturni sono state studiate **nuove soluzioni** che propongono **l'estensione degli orari** di offerta del

servizio e l'integrazione di mezzi sostituitivi, come ad esempio gli autobus.

Nella prospettiva di una sempre maggiore integrazione commerciale con i propri partner, dalla fine del mese di febbraio 2022, i biglietti del Malpensa Express possono essere acquistati attraverso il portale di SEA milanairports-shop. Questo canale rappresenta lo 0,5% del venduto totale del Malpensa Express, mentre l'80% degli acquirenti è residente all'estero, a riprova dell'importanza dell'integrazione del servizio con i canali di vendita più facilmente raggiungibili dal pubblico internazionale.

Già dal 2021, Trenord ha invece offerto la possibilità di acquistare, sul sito internet malpensaexpress.it, il prodotto ancillare "Fast Track SEA" - servizio che permette l'accesso rapido all'area imbarchi - unitamente al biglietto del treno aeroportuale. La vendita del prodotto, che aveva raggiunto ottimi risultati, è cresciuta ancor di più nel corso del 2022, con oltre 6.700 fast track venduti tramite il sito Malpensa Express, il

sito Trenord e le biglietterie di Milano Cadorna, Milano Porta Garibaldi e Milano Centrale. Dal 2022, è anche possibile acquistare il biglietto urbano (STIBM M1-M3) sul sito internet del Malpensa Express. Il cliente ha la possibilità di aggiungere nel suo carrello anche il biglietto STIBM, nell'ottica di una maggiore semplificazione e offerta di servizi completi.

Per venire incontro a particolari esigenze di flessibilità nella pianificazione del viaggio è stato reso possibile, presentando un giustificativo della compagnia aerea che attesti lo spostamento di un volo a Malpensa, utilizzare il biglietto per un treno prescelto fuori dalle 3 ore di validità.

Oltre a queste azioni, è proseguita la campagna web con Google ADS che ha avuto un ottimo Conversion Rate dell'11% e più di 50.000 conversioni.

Il Malpensa Express è stato promosso inoltre presso le fiere del turismo BIT di Milano e TTG di Rimini, presso Next Mobility Exhibition e Skipass Modena.

7.3

Il Progetto PiantalaLì

Il progetto PiantalaLì si colloca nel più ampio contesto del progetto FILI, svolto in collaborazione con FNM e Ferrovienord.

FILI costituisce uno dei più grandi progetti di rigenerazione urbana ed extraurbana in Europa e prevede la conversione dell'Asse Milano-Malpensa in una nuova arteria di scenari urbani verdi, moderni e ad alta vivibilità, anche in vista delle Olimpiadi di Milano-Cortina 2026. FILI comprende inoltre la piantumazione di migliaia di alberi e la creazione di una superstrada ciclabile di 54 km fra la stazione di Milano Cadorna e l'aeroporto di Malpensa e la realizzazione di una Foresta Sintetica Pensile presso la stazione Milano Cadorna che produrrà ossigeno per la città di Milano. Nell'ambito della piantumazione di alberi si inserisce il progetto PiantalaLì, che porterà migliaia di alberi e arbusti in 24 comuni attraversati dalla rete Ferrovienord, in cui saranno realizzati interventi di piantumazione e riforestazione di aree verdi incolte situate nei pressi di stazioni e binari, per dare a questi ambienti un valore nuovo. Il progetto prevede la partecipazione di partner come la Fondazione Lombardia per l'Ambiente (FLA),

che consentirà di individuare le azioni più adeguate a ogni territorio e le specie autoctone da piantumare.

Cormano costituisce il primo comune interessato dal progetto. Le iniziative di piantumazione sono iniziate nel 2021 e terminate nel 2022 presso un'area di oltre 62mila metri quadri che si estende di fianco ai binari, attraversata da un sentiero pedonale diretto al sottopasso ferroviario e costeggiata da orti cittadini. Il progetto prevede inoltre la sostituzione degli esemplari morti o danneggiati e la pulizia delle aree incolte. I cittadini di Cormano potranno raggiungere la stazione passeggiando sul sentiero e vedranno ripopolarsi di verde l'area che circonda i propri orti.

PiantalaLì prevede anche la manutenzione costante delle zone oggetto di intervento, imprescindibile per la gestione delle aree verdi. A sostegno di questo progetto Trenord ha sviluppato una campagna di comunicazione a valenza sociale/ambientale che ne enfatizza gli obiettivi principali: contribuire alla sostenibilità ambientale del sistema della mobilità e incrementare il valore che il treno porta al territorio.

7.1.4

I servizi per le imprese

Trenord partecipa al progetto **FlexyMob**, la nuova piattaforma di mobilità di FNM, unitaria e integrata, dedicata alle comunità, in una logica MaaS “Mobility As A Community”. Si tratta di una piattaforma di servizi di mobilità dedicati alle imprese, con lo scopo di **offrire soluzioni innovative di mobilità integrata e intermodale**; il progetto permette infatti al-

le imprese di acquistare servizi on-demand di mobilità per gli spostamenti casa-lavoro dei propri dipendenti, garantendo percorsi quanto più possibile ottimizzati e permettendo risparmi in termini di tempo e di carburante, con importanti benefici ambientali.

Trenord partecipa in qualità di fornitore di servizi di trasporto ferroviario.

7.2 | Il supporto alle comunità



Trenord attraversa il territorio lombardo, contribuendo alla crescita della Regione e del Paese e al progresso e allo sviluppo del sistema sociale. Attraverso la promozione di attività volte alla creazione di valore condiviso, l'azienda ha costruito nel tempo rapporti solidi con le comunità locali, basati sul dialogo e la collaborazione sinergica. In questo contesto Trenord è impegnata anche nella collaborazione con enti, associazioni no profit, istituzioni al fine di perseguire la propria strategia di sviluppo sostenibile e creare e mantenere relazioni durature. Anche per il 2022, Trenord ha proseguito le campagne di **sensibilizzazione dei clienti sul**

buon utilizzo del mezzo pubblico, a favore del rispetto delle regole di comportamento, **sia in relazione al Covid**, valorizzando ad esempio il corretto uso della mascherina e l'importanza del distanziamento sociale, **sia in relazione alle “buone maniere” da osservare durante il viaggio**, come il corretto **smaltimento dei rifiuti** prodotti a bordo treno, sia alla **lotta contro l'evasione tariffaria**. Oltre a campagne di comunicazione di stampo istituzionale, nel corso del 2022 Trenord ha sostenuto **progetti e iniziative esterne con valenza sociale**, garantendo il supporto e la visibilità che può offrire. Di seguito alcuni esempi.

Trenord insieme a Fondazione Banco Alimentare per distribuire pasti e pacchi alimentari

Per il quarto anno consecutivo, Trenord ha stretto un accordo di collaborazione a sostegno della Colletta Alimentare, iniziativa benefica organizzata dalla Fondazione Banco Alimentare presso i supermercati, per il recupero delle eccedenze alimentari e la successiva distribuzione a strutture caritative che offrono pasti o pacchi alimentari a persone che vivono una situazione di bisogno. L'azienda ha riconfermato la sua adesione a promuovere il valore sociale dell'iniziativa sul territorio attraverso un'attività di sensibilizzazione e promozione della campagna della Colletta Alimentare tramite tutti i suoi canali di comunicazione Digital e Social e sulla Intranet aziendale, per coinvolgere al contempo tutti i dipendenti, molti dei quali volontari del Banco Alimentare.

Riqualificazione degli spazi della stazione di Cernusco-Merate grazie alla partnership con PASO Lavoro Società Cooperativa Sociale

Prosegue la partnership con PASO Lavoro Società Cooperativa Sociale, sottoscritta nel 2021, a sostegno del progetto "Binario Vivo". Lo scopo dell'iniziativa è quello di ridare vita al luogo della stazione di Cernusco-Merate, trasformandola in un luogo attivo, sociale, di servizio per la comunità locale, di inclusione lavorativa di ragazzi con disabilità e non solo un luogo di passaggio impersonale. Il progetto consiste nella riqualificazione degli spazi della stazione, che ospitano oggi attività di caffetteria e tavola fredda, vendita di prodotti locali a chilometro zero e info-point turistico, e programmi di inserimento lavorativo di soggetti con disabilità o che vivono situazioni di fragilità sociale all'interno di tali realtà commerciali. L'iniziativa prevede anche il coinvolgimento di alcuni produttori locali vicini al mondo sociale attraverso la vendita dei loro prodotti. Con tale accordo di collaborazione con PASO, Trenord ha voluto promuovere la fruizione degli spazi riqualificati della stazione attraverso la concessione agli abbonati di sconti sull'acquisto dei prodotti del bar/tavola fredda e del punto vendita adiacente.

Trenord si è impegnata inoltre a promuovere attraverso tutti i suoi canali di comunicazione la partnership, contribuendo in tal modo alla promozione del valore sociale del progetto "Binario Vivo".

Make Sense la campagna di formazione e prevenzione

Trenord ha sostenuto l'iniziativa "Make Sense", una campagna di sensibilizzazione realizzata da A.I.O.C.C., l'Associazione Italiana Oncologia Cervico-Cefalica, che mira a educare alla prevenzione e aumentare la consapevolezza dei sintomi legati ai tumori della testa e del collo, promuovendo un tempestivo ricorso al medico per una diagnosi precoce che può aiutare a migliorare la prognosi nei pazienti affetti dalla malattia. L'Associazione ha sede a Milano presso l'Istituto Europeo di Oncologia, che riunisce tutti coloro che, operando nelle varie strutture e settori di attività del Servizio Sanitario Nazionale o in regime libero professionale, sono interessati all'oncologia cervico-cefalica. L'Associazione, che non ha fini di lucro, sostiene e promuove la Società Europea dei Tumori Testa Collo (European Head and Neck Society, EHNS), attraverso la diffusione della campagna "Make Sense", una attività di sensibilizzazione alla prevenzione e alla diagnosi precoce dei tumori di questo tipo.

L'iniziativa ha promosso una settimana di attività di prevenzione per la diagnosi precoce di questo tipo di tumori, attraverso visite gratuite, accessibili senza prenotazione, dal 19 al 23 settembre 2022 in numerosi centri medici pubblici e privati di tutte le regioni italiane, di cui 12 in Lombardia. Credendo fortemente nel valore sociale dell'iniziativa, Trenord ha diffuso la campagna attraverso i suoi canali di comunicazione digital e social, con l'obiettivo di veicolare un messaggio importante per la salute ai suoi clienti, invitandoli alla prevenzione.

Trenord e BookCity insieme per la valorizzazione del viaggio come esperienza culturale

Trenord ha instaurato una collaborazione con BookCity Milano, la manifestazione dedicata al libro e alla lettura, promossa dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Milano, dall'Associazione BookCity Milano e da AIE - Associazione Italiana Editori.

Nell'ambito del progetto "Sul Treno", il cui obiettivo è valorizzare il viaggio come esperienza culturale ibrida per natura, che provoca l'incontro con altre persone, luoghi e realtà, in seguito alla conclusione della manifestazione, Trenord e BookCity Milano hanno proposto sul sito e sull'App di Trenord 15 podcast di brani letterari, interpretati da attori professionisti, dedicati ai viaggiatori.

L'iniziativa mette in collegamento BookCity con il progetto di Bergamo e Brescia Capitali della Cultura 2023. A sottolineare ulteriormente tale nesso saranno anche proposte di lettura dal vivo di brani scelti, che nel 2023 saranno organizzati sulla linea che collega Bergamo e Brescia.

7.3 | Il coinvolgimento delle nuove generazioni: l'impegno con scuole e università



Le iniziative di Trenord volte alla collaborazione con scuole superiori e università si declinano in **quattro filoni principali**:

Employer branding

Migliorare la conoscenza di Trenord

tra i giovani, come potenziale futuro datore di lavoro

Attrazione di talenti

Ampliare il bacino di talenti

per i futuri inserimenti in azienda

Impatto sociale

Iniziativa per **facilitare l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro**

Ricerca

Contribuire attivamente a **progetti di ricerca nel settore della mobilità**

Le principali partnership del 2022 hanno riguardato, come principali attori:

- 1 Politecnico di Milano
- 2 Scuole superiori a indirizzo tecnico
- 3 Accademia Ferroviaria ELIS
- 4 Scuole di Formazione Ferroviaria
- 5 Università degli Studi di Pisa
- 6 Università Cattolica di Milano

Anche per il 2022 è proseguita la collaborazione con il **Politecnico di Milano al corso di Laurea Magistrale in Mobility Engineering**. Trenord ha partecipato, oltre che con momenti di docenza, anche istituendo programmi di mentoring e attività di orientamento insieme al Career Service del Politecnico. In particolare, il programma di mentoring ha previsto il coinvolgimento di un collega Trenord nel ruolo di *mentor* e tre giovani laureandi nel ruolo di *mentee*, al fine di promuovere l'incontro diretto con gli studenti. Con il Career Service, invece, Trenord ha partecipato ai career talk, durante i quali sono stati simulati dei colloqui di gruppo con il recruiting team Trenord, e alla summer school organizzata in partnership con l'Università di Rennes.

Il 2022 ha segnato anche l'avvio di partnership con altre due importanti istituzioni, **l'Università degli Studi di Pisa e l'Università Cattolica di Milano**, dove rispettivamente sono stati attivati due stage curriculari afferenti al mondo dell'ingegneria energetica e, con la facoltà di Psicologia, è stato istituito un project work in ambito HR.

Un altro obiettivo strategico di Trenord riguarda la collaborazione con le scuole del territorio lombardo, in particolare le **scuole superiori a indirizzo tecnico** e l'ITS Lombardia Meccatronica. Nel 2022 è stato rafforzato il network esistente partecipando ad iniziative di alternanza scuola-lavoro, che hanno consentito ai giovani studenti di prendere contatto con la realtà operativa

dell'azienda, in particolare della realtà degli impianti manutentivi. Inoltre, sono stati effettuati numerosi interventi formativi da parte di istruttori qualificati.

Nel corso dell'anno, si sono altresì intensificate le **partnership con le scuole di formazione ferroviaria**. In particolare, sono state organizzate opportunità di incontro tra gli apprendisti e Trenord, durante i quali c'è stato un momento di presentazione dell'azienda, seguito da un momento di confronto. Quest'azione risulta essere particolarmente importante, sia per l'Azienda che per gli allievi: in particolare, per Trenord rappresenta un'opportunità di ampliare la talent pool, mentre per gli studenti un punto di svolta nel loro percorso verso il mondo del lavoro.

A tale proposito, anche per il 2022 sono proseguite le attività per la realizzazione dell'**Accademia Ferroviaria multi-aziendale**, nell'ambito della collaborazione con l'associazione educativa no-profit ELIS. L'iniziativa si pone l'obiettivo di formare giovani che vivono in condizioni svantaggiate, fornendo loro una base di cultura ferroviaria utile per intraprendere un eventuale percorso di formazione per macchinisti. La partnership con ELIS ha anche dato avvio, alla fine del 2022, ad un **progetto quadriennale multi-aziendale per la formazione** e l'inserimento sia di giovani che non concludono un percorso scolastico qualificante, sia di coloro che non riescono a trovare una collocazione nel mondo del lavoro (NEET - Not in Education, Employment or Training).

7.4 La catena di fornitura



Durante il processo di qualifica, Trenord richiede a ogni fornitore di accettare il Codice Etico aziendale, le procedure e i regolamenti interni e i principi generali di legalità, responsabilità amministrativa e anticorruzione inclusi nelle condizioni generali d'appalto e capitolati di gara. Tali aspetti risultano particolarmente rilevanti anche nell'ottica di prevenire l'insorgenza di eventuali non conformità in materia di salute, sicurezza e ambiente lungo la catena di fornitura.

L'albo fornitori di Trenord prevede l'obbligatorietà del possesso del certificato di qualità ISO 9001; il regolamento dell'al-

bo richiede espressamente di esplicitare il possesso di certificazioni ambientali ("certificazione Green").

Trenord adotta inoltre i Criteri Minimi Ambientali (CAM) di riferimento nelle procedure di gara per quanto applicabili, contribuendo così a promuovere modelli di produzione più sostenibili. I CAM sono i requisiti definiti nell'ambito del Piano per la sostenibilità ambientale dei consumi del settore della pubblica amministrazione, che si prefiggono l'obiettivo di diffondere comportamenti virtuosi dal punto di vista ambientale e sociale.

Nota metodologica



8.0

Il Bilancio di Sostenibilità 2022, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 06/03/2023 è stato redatto in conformità agli **Standard GRI 2021** per il periodo compreso tra l'1/01/2022 e il 31/12/2022.

Il Global Reporting Initiative (GRI) è un'organizzazione indipendente internazionale nata per fornire un supporto utile alla rendicontazione della performance di sostenibilità e rappresenta, ancora oggi, lo standard di rendicontazione non finanziario più diffuso e riconosciuto a livello internazionale.

Nel Bilancio di Sostenibilità sono inoltre riportati i risultati del modello **True Value**, che ha l'obiettivo di fornire ulteriori elementi di valutazione alla tradizionale rendicontazione delle performance dirette, rendicontate secondo i GRI Standards, e quantificare, in termini monetari, gli impatti economici, sociali e ambientali indiretti, positivi e negativi, che Trenord genera sull'ambiente e sulla collettività. Sia il modello sia la quantificazione degli impatti economici, sociali e ambientali calcolati tramite la sua applicazio-

ne non sono oggetto di esame limitato da parte di PricewaterhouseCoopers Business Services Srl. La descrizione del modello e i risultati ottenuti sono riportati nel capitolo "Il True Value di Trenord" e si trova alle pagg. 168 e seguenti.

Il presente documento, ad eccezione dei paragrafi dedicati al True Value, è stato sottoposto ad esame limitato da parte di una società indipendente, revisore del bilancio di esercizio di Trenord. Il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità corrisponde a quello del Bilancio di Esercizio al 31 dicembre 2022 e comprende tutti gli impianti e sedi di Trenord S.r.l. Eventuali eccezioni di perimetro per i dati rappresentati sono opportunamente riportate in apposite note. L'attività di esame limitato non ha riguardato il capitolo "True Value".

Per qualsiasi informazione o chiarimento in merito al presente Bilancio di Sostenibilità, è possibile rivolgersi alla **Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo e Patrimonio** all'indirizzo e-mail CSR@trenord.it.

ASPETTO	METODOLOGIA
PERSONE DI TRENORD	
Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro	<p>Per il calcolo degli infortuni sono stati conteggiati tutti gli episodi di infortuni sul lavoro e in itinere, con assenza per infortunio e anche le riaperture del periodo di assenza dal lavoro a seguito di infortunio. I dati sugli infortuni occorsi nel 2022, considerano eventuali riconoscimenti/ disriconoscimenti da parte dell'INAIL al 31/01/2023.</p> <p>Infortunio sul lavoro con gravi conseguenze: infortunio sul lavoro con più di 180 giorni di assenza per infortunio.</p> <p>Le principali tipologie di infortuni sul lavoro occorsi ai dipendenti nel corso del 2022 hanno riguardato scivolamenti e cadute, aggressione del personale viaggiante da parte dei viaggiatori, infortuni in itinere (incidenti automobilistici di lieve entità legati al tragitto casa-lavoro).</p> <p>Al fine di prevenire il rischio di scivolamento, Trenord sta provvedendo ad una fornitura di calzature munite di suola antiscivolo per tutto il personale viaggiante e al rifacimento dei camminamenti e delle banchine di stazione e nei siti manutentivi.</p> <p>Al fine di minimizzare i pericoli che possono portare ad infortuni sul lavoro, Trenord utilizza un sistema di segnalazione dei near miss, che permette di mappare efficacemente eventuali "quasi incidenti" o situazioni potenzialmente pericolose intervenendo miratamente sul problema segnalato. Infine, Trenord promuove la cultura della sicurezza sul lavoro mediante l'utilizzo del protocollo <i>Behavior based Safety</i>, che mira all'applicazione della scienza del cambiamento comportamentale nel mondo della sicurezza.</p>
Ore medie di formazione	Le ore medie di formazione annua per dipendente sono state calcolate rispetto all'organico medio presente in azienda nell'anno di riferimento.
Congedo Parentale	<p>Il calcolo del congedo parentale per il 2020, 2021 e 2022 considera i periodi superiori a 30 giorni non continuativi. Se il congedo ricade a cavallo dell'esercizio (anno solare) senza soluzione di continuità, i giorni dell'anno successivo non concorrono a determinare i 30 giorni.</p> <p>Tasso di rientro al lavoro: Dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale durante il periodo di rendicontazione / Dipendenti che sarebbero dovuti tornare al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale * 100</p> <p>Retention rate: Dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro al termine del congedo parentale / Dipendenti tornati al lavoro in seguito al congedo parentale nel precedente periodo di rendicontazione * 100</p>

ASPETTO	METODOLOGIA
AMBIENTE E TERRITORIO	
Energia ed Emissioni	<p>Il perimetro di rendicontazione si riferisce ai consumi energetici per la trazione del materiale rotabile e degli autobus sostitutivi nonché ai consumi degli impianti di manutenzione, dei depositi estesi, degli uffici, degli spogliatoi per il personale, delle biglietterie e delle sale sosta e i consumi afferenti alla flotta aziendale. Restano esclusi dal perimetro di rendicontazione i consumi di metano di alcune aree a ridotta metratura in quanto di difficile quantificazione e percentualmente non significative rispetto al totale dei consumi.</p> <p>Dal 2020, è stata introdotta da RFI una nuova metodologia di rendicontazione dei consumi elettrici per trazione mediante il ricorso a un Misuratore Virtuale, il quale permette di stimare l'energia consumata per ogni corsa in funzione delle caratteristiche piano-altimetriche della linea percorsa, le caratteristiche della traccia assegnata (numero di fermate e velocità massima della linea) e la tipologia di convoglio utilizzato. In virtù di questa novità, si è deciso di abbandonare il precedente metodo di stima utilizzato da Trenord, basato sul consumo energetico specifico per passeggero-km.</p> <p>Le emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2) di CO_{2e} sono state calcolate con la metodologia proposta dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) nelle "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standard GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" del dicembre 2022. Nell'ambito della suddetta metodologia, per il calcolo delle emissioni Scope 2 con metodologia Location Based sono stati utilizzati i fattori di emissione indicati nel "National Inventory Report 2022 - Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 - 2019", emesso dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA). Per il calcolo delle emissioni Scope 2 con metodologia Market-based sono stati utilizzati i fattori di emissione dell'European Residual Mixes 2021, (fonte AIB: 2022).</p> <p>Le fonti dei fattori di emissione dei contaminanti atmosferici (NO_x, SO₂, PM, NMVOC) sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> relativamente ai consumi di energia elettrica: ISPRA, Indicatori di efficienza e decarbonizzazione del sistema energetico nazionale e del settore elettrico, Edizione 2022; relativamente ai consumi di gasolio per la trazione su strada: ISPRA - Banca dati dei fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia; relativamente ai consumi di gasolio per la trazione del materiale rotabile: Direttiva 97/68/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio (per i convogli ATR 125 e ATR 115); ISPRA - Banca dati dei fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia (per i convogli ALN 668);
Prelievi idrici	<p>I dati comprendono i consumi idrici pertinenti gli impianti di manutenzione di Camnago, Cremona, Milano Fiorenza, Iseo, Lecco, Novate e Milano San Rocco. Gli approvvigionamenti da acquedotto pubblico sono imputabili a tutti gli impianti e i siti di manutenzione citati, quelli da pozzi privati fanno riferimento al solo impianto di Cremona.</p> <p>La definizione di "area a stress idrico" fa riferimento a quella fornita dal CEO Water Mandate, nel documento "Corporate Water Disclosure Guidelines", 2014. Sono state identificate le aree soggette a stress idrico considerate nel tool Water Risk Atlas, emesso e curato dal World Resources Institute, classificate con rischio extremely high.</p>
Scarichi idrici	<p>I dati comprendono gli scarichi industriali provenienti dagli impianti di manutenzione di Camnago, Cremona, Milano Fiorenza, Iseo, Lecco, Novate e dal deposito di Pavia.</p> <p>La definizione di "area a stress idrico" fa riferimento a quella fornita dal CEO Water Mandate, nel documento "Corporate Water Disclosure Guidelines", 2014. Sono state identificate le aree soggette a stress idrico considerate nel tool Water Risk Atlas, emesso e curato dal World Resources Institute, classificate con rischio extremely high.</p>
Rifiuti	<p>I dati comprendono i rifiuti degli impianti manutentivi di Camnago, Cremona, Milano Fiorenza, Iseo, Lecco, Novate e del presidio manutentivo di Milano San Rocco. Sono stati inclusi nel computo anche alcuni siti minoritari quali Edolo, Brescia, Pavia e Milano Porta Garibaldi. Tutte le operazioni di recupero e conferimento in discarica avvengono fuori dai siti Trenord. Il quantitativo di rifiuti conferiti a servizio pubblico (costituito unicamente da rifiuti non pericolosi), poiché non soggetto ad obblighi di tracciabilità, in assenza di una consuntivazione puntuale della municipalizzata che effettua il servizio, è stato confermato pari a stime connesse ai contratti in essere, alla capienza dei contenitori e alle frequenze di ritiro. I dati relativi ai rifiuti rendicontati per gli indicatori GRI 306-3, 306-4 e 306-5 sono espressi in kg.</p>

8.1 | Perimetro dei temi materiali

PILLAR	TEMI MATERIALI PER TRENORD	GRI STANDARDS
Temi trasversali	Etica e integrità	GRI 205: Anticorruzione
	Digitalizzazione e Cybersecurity	GRI 418: Privacy dei clienti
Clienti	Sicurezza del viaggio	-
	Intermodalità	-
	Qualità del servizio	GRI 417: Marketing ed etichettatura
Persone di Trenord	Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro
	Welfare e inclusione	GRI 401: Occupazione GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management GRI 405: Diversità e pari opportunità
	Attrazione di talenti e sviluppo del capitale umano	GRI 404: Formazione e addestramento
Ambiente e territorio	Consumi energetici ed emissioni di CO ₂	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni
	Gestione degli aspetti ambientali	GRI 303: Acqua GRI 306: Rifiuti
Comunità e inclusione	Catena di fornitura sostenibile	-
	Coinvolgimento delle comunità locali	-



Performance di sostenibilità



9.0

GRI 2-7: DIPENDENTI



SDG 8 - Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini

SDG 10 - Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Tempo indeterminato	(numero)	4.399	4.291	4.171	2,5%
Donne		836	828	800	1,0%
Uomini		3.563	3.463	3.371	2,9%
Tempo determinato		269	102	90	163,7%
Donne		107	21	24	409,5%
Uomini		162	81	66	100,0%
Full time		4.617	4.336	4.198	6,5%
Donne		902	805	778	12,0%
Uomini		3.715	3.531	3.420	5,2%
Part time		51	57	63	-10,5%
Donne		41	44	46	-6,8%
Uomini		10	13	17	-23,1%

GRI 2-8: LAVORATORI NON DIPENDENTI



SDG 8 - Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini

SDG 10 - Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Totale		46	98	73	-53,1%
Stage		43	93	63	-53,8%
Donne		6	11	4	-45,5%
Uomini		37	82	59	-54,9%
Lavoratori Somministrati		0	1	6	-100,0%
Donne		0	1	4	-100,0%
Uomini		0	0	2	0,0%
Collaboratori a progetto		3	4	4	-25,0%
Donne		0	0	0	0,0%
Uomini		3	4	4	-25,0%
Collaboratori a P.IVA		0	0	0	0,0%
Donne		0	0	0	0,0%
Uomini		0	0	0	0,0%
Altro		0	0	0	0,0%

GRI 401-1: NUOVO PERSONALE ASSUNTO PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

SDG 5 – Target 5.1: Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne
SDG 8 – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini
SDG 8 – Target 8.6: Ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati
SDG 10 – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Totale	(numero)	456	348	192	31,0%
Sotto i 30 anni		257	141	73	82,3%
Donne		73	20	19	265,0%
Uomini		184	121	54	52,1%
Compreso tra 30 e 50 anni		192	195	105	-1,5%
Donne		46	25	32	84,0%
Uomini		146	170	73	-14,1%
Oltre i 50 anni		7	12	14	-41,7%
Donne		1	3	5	-66,7%
Uomini		6	9	9	-33,3%

GRI 401-1: PERSONALE CHE HA INTERROTTO O TERMINATO IL RAPPORTO DI LAVORO PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

SDG 5 – Target 5.1: Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne
SDG 8 – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini
SDG 8 – Target 8.6: Ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati
SDG 10 – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Totale	(numero)	181	216	246	-16,2%
Sotto i 30 anni		22	20	9	10,0%
Donne		3	4	2	-25,0%
Uomini		19	16	7	18,8%
Compreso tra 30 e 50 anni		51	32	26	59,4%
Donne		9	3	2	200,0%
Uomini		42	29	24	44,8%
Oltre i 50 anni		108	164	211	-34,1%
Donne		14	16	19	-12,5%
Uomini		94	148	192	-36,5%

GRI 401-1: TASSO DI TURNOVER PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

SDG 5 – Target 5.1: Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne
SDG 8 – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini
SDG 8 – Target 8.6: Ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati
SDG 10 – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Tasso di turnover in entrata	(%)	9,8%	7,9%	4,5%	1,9%
Sotto i 30 anni		46,1%	33,6%	17,9%	12,5%
Compreso tra 30 e 50 anni		5,9%	6,3%	3,7%	-0,4%
Oltre i 50 anni		0,8%	1,3%	1,4%	-0,5%
Donne		12,7%	5,7%	6,8%	3,3%
Uomini		9,0%	8,5%	4,0%	4,2%
Tasso di turnover in uscita		3,9%	4,9%	5,8%	-1,0%
Sotto i 30 anni		3,9%	4,8%	2,2%	-0,9%
Compreso tra 30 e 50 anni		1,6%	1,0%	0,9%	0,6%
Oltre i 50 anni		12,2%	18,2%	21,5%	-6,0%
Donne		2,8%	2,7%	2,8%	0,1%
Uomini		4,2%	5,4%	6,5%	-1,2%

GRI 401-3: CONGEDO PARENTALE

SDG 5 – Target 5.1: Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne
SDG 8 – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini
SDG 10 – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021	
N° di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nell'anno	(numero)	87	63	74	38,1%	
Donne		40	34	39	17,6%	
Uomini		47	29	35	62,1%	
N° di dipendenti ritornati al lavoro dopo il congedo parentale		69	62	69	11,3%	
Donne		34	33	35	3,0%	
Uomini		35	29	34	20,7%	
N° di dipendenti ritornati al lavoro dopo il congedo parentale, che risultano ancora impiegati 12 mesi dopo		57	67	74	-14,9%	
Donne		32	35	49	-8,6%	
Uomini		25	32	25	-21,9%	
Tasso rientro al lavoro		(%)	79,3%	98,4%	93,2%	-19,4%
Retention rate			91,9%	97,1%	94,9%*	-5,4%

*Al fine di uniformare le metodologie di calcolo, è stato considerato un valore di dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale nel 2019 pari a 78

GRI 405-1b: POPOLAZIONE AZIENDALE PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

SDG 5 - Target 5.5: Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership

SDG 8 - Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Totale	(numero)	4.668	4.393	4.261	6,3%
Sotto i 30 anni	(%)	12%	10%	10%	2,0%
Donne		3%	2%	2%	1,0%
Uomini		9%	8%	8%	1,0%
Compreso tra 30 e 50 anni		69%	70%	67%	-1,0%
Donne		14%	14%	14%	0,0%
Uomini		55%	55%	53%	0,0%
Oltre i 50 anni		19%	21%	23%	-2,0%
Donne		3%	3%	3%	0,0%
Uomini		16%	17%	20%	-1,0%

GRI 405-1b: PERSONALE DIVERSAMENTE ABILE

SDG 8 - Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Dipendenti diversamente abili	(numero)	35	31	29	12,9%

GRI 404-1: ORE TOTALI DI FORMAZIONE*

SDG 4 - Target 4.4: Aumentare il numero di giovani e adulti

che abbiano le competenze necessarie per l'occupazione e per lavori dignitosi

SDG 4 - Target 4.5: Eliminare le disparità di genere nell'istruzione

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Totale per dipendenti	(numero)	295.769	321.112	212.347	-7,9%
Dirigenti		254	688	117	-63,1%
Donne		28	92	4	-69,6%
Uomini		226	596	113	-62,1%
Quadri		2.988	5.310	2.016	-43,7%
Donne		657	1.137	376	-42,2%
Uomini		2.332	4.174	1.640	-44,1%
Impiegati		277.805	299.408	201.587	-7,2%
Donne		81.549	52.559	32.931	55,2%
Uomini		196.256	246.849	168.656	-20,5%
Operai		14.722	15.706	8.628	-6,3%
Donne		8	4	506	100,0%
Uomini	14.715	15.702	8.122	-6,3%	
Totale per personale non assunto e dipendenti terzi	(numero)	107.006	72.536	50.017	47,5%

*Include la formazione erogata ai dipendenti, al personale non assunto e a dipendenti terzi

GRI 404-1: ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE*

SDG 4 - Target 4.4: Aumentare il numero di giovani e adulti

che abbiano le competenze necessarie per l'occupazione e per lavori dignitosi

SDG 4 - Target 4.5: Eliminare le disparità di genere nell'istruzione

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Totale	(numero)	64,8	73,8	49,6	-12,2%
Dirigenti		10,7	30,1	5,1	-64,5%
Donne		12,0	32,3	1,2	-62,8%
Uomini		10,6	29,8	5,7	-64,4%
Quadri		16,5	28,7	10,4	-42,5%
Donne		15,9	26,0	8,3	-38,8%
Uomini		16,7	29,6	11,0	-43,6%
Impiegati		76,7	86,1	58,7	-10,9%
Donne		96,4	67,3	43,6	43,2%
Uomini		70,7	91,5	62,9	-22,7%
Operai		20,0	23,7	13,7	-15,6%
Donne		1,0	0,4	55,1	150,0%
Uomini	20,2	24,0	13,1	-15,8%	

* Include la formazione erogata esclusivamente al personale dipendente

GRI 403-9: INFORTUNI SUL LAVORO



SDG 8 – Target 8.8: Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Numero di infortuni dei dipendenti	(numero)	213*	190	202	+12,1%
Sul lavoro		175	167	183	+4,8%
Donne		35	30	40	+16,7%
Uomini		140	137	143	+2,2%
In itinere		38	23	19	+65,2%
Donne		9	3	1	+200,0%
Uomini		29	20	18	+45,0%
Numero di infortuni con gravi conseguenze (esclusi i decessi) dei dipendenti**		3	0	2	-
Sul lavoro		1	0	2	-
Donne		0	0	-	-
Uomini		1	0	2	-
In itinere		2	0	-	-
Donne		1	0	-	-
Uomini		1	0	-	-
Numero di decessi dei dipendenti a seguito di infortuni		0	0	-	-
Numero di ore lavorate dei dipendenti		7.170.350	6.955.885	6.369.302	+3,1%
Tasso di infortuni registrabili dei dipendenti	(N. di infortuni sul lavoro registrabili / N. di ore lavorate) *1.000.000	29,71	27,32	31,71	+8,7%
Tasso di infortuni con gravi conseguenze (esclusi i decessi) dei dipendenti	(N. di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze / N. di ore lavorate) *1.000.000	0,42	-	0,31	-
Tasso di decessi dei dipendenti a seguito di infortuni	(N. di decessi risultanti da infortuni sul lavoro / N. di ore lavorate) *1.000.000	-	-	-	-

Gli infortuni dei lavoratori non dipendenti sono pari a 0.
 * Di cui 4 dovuti a contagio di Covid-19 (3 uomini e 1 donna)
 ** Infortunio sul lavoro con gravi conseguenze: infortunio sul lavoro con più di 180 giorni di assenza per infortunio.

GRI 302-1: CONSUMI DI ENERGIA



SDG 7 – Target 7.2: Aumentare la quota di energie rinnovabili
SDG 8 – Target 8.4: Migliorare l'efficienza delle risorse nel consumo e nella produzione per scindere la crescita economica dal degrado ambientale
SDG 12 – Target 12.2: Raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali
SDG 13 – Target 13.1: Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Totale	(GJ)	2.496.108	2.637.955	2.369.821	-5,4%
Energia di Trazione*		2.302.799	2.414.512	2.156.706	-4,6%
Energia elettrica		2.010.157	2.127.610	1.894.211	-5,5%
di cui da fonti rinnovabili certificate		98.638	68.416	9.671	44,2%
Gasolio e benzina		292.641	286.871	262.495	2,0%
Energia per impianti di manutenzione e uffici		193.309	223.443	213.115	-13,5%
Energia elettrica**		56.767	60.263	61.231	-5,8%
di cui da fonti rinnovabili certificate		21.592	22.194	-	-2,7%
Gasolio		2.129	2.772	3.143	-23,2%
Gas metano		134.413	160.408	148.741	-16,2%

*Energia utilizzata per la trazione di treni, bus sostitutivi e veicoli a gasolio direttamente controllati. Si specifica che l'energia di trazione utilizzata sulla rete RFI viene calcolata sulla base di "Misuratori Virtuali" che definiscono il consumo di energia elettrica in funzione delle caratteristiche del treno e della tratta percorsa.
 ** Per ragioni di contabilizzazione l'energia elettrica per impianti di manutenzione e uffici comprende i consumi di energia elettrica utilizzata per la trazione dei veicoli elettrici direttamente controllati.

GRI 305-1, GRI 305-2: EMISSIONI DI CO_{2e} – CALCOLO DELLE EMISSIONI SCOPE 2 SECONDO LA METODOLOGIA LOCATION-BASED



SDG 12 – Target 12.4: Raggiungere una gestione ecocompatibile delle sostanze chimiche
SDG 13 – Target 13.1: Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Totale Scope 1+2¹¹	(t CO _{2e})	179.288	200.770	189.136	-10,7%
Energia di Trazione*		168.242	187.903	176.411	-10,5%
Energia per impianti e uffici**		11.046	12.866	12.725	-14,1%
Scope 1		29.295	31.044	27.579	-5,6%
Energia di Trazione*		22.369	22.853	19.913	-2,1%
Energia per impianti e uffici**		6.927	8.191	7.666	-15,4%
Scope 2 – Location Based		149.993	169.726	161.557	-11,6%
Energia di Trazione*		145.873	165.051	156.498	-11,6%
Energia per impianti e uffici**		4.119	4.675	5.059	-11,9%

La metodologia Location Based considera un fattore emissivo di CO_{2e} di media entità sulla base del mix energetico nazionale.
 *Energia utilizzata per la trazione di treni, bus sostitutivi e veicoli a gasolio direttamente controllati.
 ** Comprende l'energia utilizzata per la trazione dei veicoli elettrici direttamente controllati.

¹¹ Emissioni Scope 1: emissioni dirette di gas serra, provenienti da fonti possedute o controllate dall'azienda (es. emissioni dalla combustione in caldaie, forni, veicoli, ecc. di proprietà o controllati). Emissioni Scope 2: emissioni di gas serra provenienti dalla generazione dell'elettricità acquistata e consumata dall'azienda

GRI 305-1, GRI 305-2: EMISSIONI DI CO_{2e} - CALCOLO DELLE EMISSIONI SCOPE 2 SECONDO LA METODOLOGIA MARKET-BASED



SDG 12 - Target 12.4: Raggiungere una gestione ecocompatibile delle sostanze chimiche
SDG 13 - Target 13.1: Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Totale Scope 1+2 ¹²	(t CO _{2e})	276.185	297.030	273.582	-7,0%
Energia di Trazione*		264.797	284.010	257.737	-6,8%
Energia per impianti e uffici**		11.388	12.866	12.725	-11,5%
Scope 1		29.295	31.044	27.579	-5,6%
Energia di Trazione*		22.369	22.853	19.913	-2,1%
Energia per impianti e uffici**		6.927	8.191	7.666	-15,4%
Scope 2 - Marked Based		246.889	265.985	246.003	-7,2%
Energia di Trazione*		242.428	261.157	237.824	-7,2%
Energia per impianti e uffici**		4.461	4.828	8.179	-7,6%

La metodologia Market Based assegna al consumo di energia derivante da fonti rinnovabili certificate un fattore di emissione di CO_{2e} pari a zero.
 *Energia utilizzata per la trazione di treni, bus sostitutivi e veicoli a gasolio direttamente controllati.
 ** Comprende l'energia utilizzata per la trazione dei veicoli elettrici direttamente controllati.

GRI 305-7: EMISSIONI DI NO_x, SO_x E ALTRE EMISSIONI SIGNIFICATIVE IN ATMOSFERA



SDG 3 - Target 3.9: Ridurre il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo
SDG 12 - Target 12.4: Raggiungere una gestione ecocompatibile delle sostanze chimiche

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
NO _x	(ton)	297	382	340	-22,3%
SO ₂		30	30	32	-0,0%
PM		7	14	12*	-50,0%
NMVOG		61	58	48	5,2%

*I dati 2019 e 2020 sono stati ri-esposti a seguito di un affinamento nella modalità di calcolo delle emissioni di particolato (PM) connesse ai consumi di gas naturale delle facilities

GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5: RIFIUTI PRODOTTI, RECUPERATI E SMALTITI



SDG 3 - Target 3.9: Ridurre il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo
SDG 12 - Target 12.4: Raggiungere una gestione ecocompatibile delle sostanze chimiche
SDG 12 - Target 12.5: Ridurre la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Rifiuti generati totali	(kg)	2.489.914	3.227.697	4.251.273	-22,9%
Rifiuti pericolosi		367.845	949.507	2.572.857	-61,3%
Recuperati*		256.486	574.204	2.429.078	-55,3%
Smaltiti**		111.359	375.303	143.779	-70,3%
Rifiuti non pericolosi		2.122.069	2.278.190	1.678.416	-6,9%
Recuperati*		1.129.248	1.227.049	1.032.875	-8,0%
Smaltiti**		992.821	1.051.141	645.541	-5,5%

*Dati riferiti a rifiuti destinati ad "Altre operazioni di recupero"
 **Dati riferiti a rifiuti destinati ad "Altre operazioni di smaltimento"

¹² Emissioni Scope 1: emissioni dirette di gas serra, provenienti da fonti possedute o controllate dall'azienda (es. emissioni dalla combustione in caldaie, forni, veicoli, ecc. di proprietà o controllati). Emissioni Scope 2: emissioni di gas serra provenienti dalla generazione dell'elettricità acquistata e consumata dall'azienda

GRI 303-3: PRELIEVI IDRICI



SDG 6 - Target 6.4: Aumentare l'efficienza idrica e assicurare prelievi e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua
SDG 8 - Target 8.4: Migliorare l'efficienza delle risorse nel consumo e nella produzione per scindere la crescita economica dal degrado ambientale
SDG 12 - Target 12.2: Raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali

	UNITÀ DI MISURA	2022		2021		2020		Variazione 2022-2021
		Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	
Totale	(m ³)	314.195	0	319.235	0	298.246	0	-1,6%
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		314.195	0	319.235	0	298.246	0	-1,6%
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0	-
Acque sotterranee (pozzo)		3.798	0	1.450	0	59.910	0	161,9%
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		3.798	0	1450	0	59.910	0	161,9%
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0	-
Risorse idriche di terze parti (acquedotto)*		310.397	0	317.785	0	238.336	0	-2,3%
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		310.397	0	317.785	0	238.336	0	-2,3%
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0	-
Acque di superficie		0	0	0	0	0	0	-
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0	0	0	0	-	
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0	0	0	0	-	

* Per il 2020, il dato è comprensivo di 435 m³ di acqua meteoriche recuperate

GRI 303-4: SCARICHI IDRICI PER TIPOLOGIA DI DESTINAZIONE



SDG 6 - Target 6.4: Eliminare le pratiche di scarico non controllato, ridurre il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare il riciclaggio e il riutilizzo di acqua

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Scarichi idrici	(m ³)	145.405	159.230	165.335	-8,7%
Risorse idriche di terze parti (fognature)		145.405	159.230	165.335	-8,7%
di cui inviato ad altre organizzazioni		0	0	0	-
Acque sotterranee		0	0	0	-
Acque di superficie		0	0	0	-

GRI 303-4: SCARICHI IDRICI PER QUALITÀ DELL'ACQUA E AREA DI DESTINAZIONE



SDG 6 - Target 6.4: Eliminare le pratiche di scarico non controllato, ridurre il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare il riciclaggio e il riutilizzo di acqua

	UNITÀ DI MISURA	2022		2021		2020		Variazione 2022-2021
		Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	
Scarichi idrici totali	(m ³)	145.405	0	159.230	0	165.335	0	-8,7%
Scarichi idrici di acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		145.405	0	159.230	0	165.335	0	-8,7%
Scarichi idrici di altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0	-

GRI 303-4: SCARICHI IDRICI PER TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO



SDG 6 - Target 6.4: Eliminare le pratiche di scarico non controllato, ridurre il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare il riciclaggio e il riutilizzo di acqua

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	2020	Variazione 2022-2021
Totale	(m ³)	145.405	159.230	165.335	-8,7%
Nessun trattamento		0	0	0	-
Trattamento Fisico (dissabbiatura/disoleazione e filtrazione)		27.421	30.827	32.123	-11,0%
Trattamento Fisico-Chimico		106.060	115.390	118.718	-8,1%
Trattamento Fisico-Chimico e Biologico		11.924	13.013	14.494	-8,4%



GRI Content index



10.0

DICHIARAZIONE D'USO	Trenord ha redatto un Report in conformità agli Standard GRI per il periodo 01/01/2022 - 31/12/2022
GRI 1 UTILIZZATO	GRI 1: Principi Fondamentali 2021
GRI SECTOR STANDARD	Non disponibile

GRI STANDARD	INFORMATIVA	NUMERO DI PAGINA O DISCLOSURE
--------------	-------------	-------------------------------

INFORMAZIONI GENERALI

GRI 2: General Disclosures 2021

2-1	Dettagli organizzativi	Trenord Srl ha sede legale e amministrativa in Piazzale Cadorna, 14 20123 Milano MI - Italia. Paragrafo 1.1
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Trenord Srl Paragrafo 1.1
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Il Bilancio di Sostenibilità 2022 è stato adottato dal Consiglio di Amministrazione in data 06/03/2023. Guida alla lettura Capitolo 8
2-4	Revisione delle informazioni	Capitolo 8
2-5	Assurance esterna	Guida alla lettura Capitolo 8 Capitolo 11
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	Paragrafo 1.1 Capitolo 4 Paragrafo 7.5 Nel 2022 non si sono verificate modifiche significative riguardanti la dimensione dell'azienda, la struttura, la proprietà, né la catena del valore.
2-7	Dipendenti	Paragrafo 5.1 Capitolo 9
2-8	Lavoratori non dipendenti	Paragrafo 5.1 Capitolo 9
2-9	Struttura e composizione della governance	In data 21 dicembre 2021, l'assemblea dei soci ha nominato i membri del Consiglio di Amministrazione di Trenord per il triennio 2021-2023. Paragrafo 3.1
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Paragrafo 3.1 Trenord non ha comitati. Inoltre, non essendo una società quotata, non viene in rilievo il requisito dell'indipendenza.
2-11	Presidente del massimo organo di governo	Paragrafo 3.1
2-12	Ruolo del massimo organo di governance e controllo nella gestione degli impatti	Paragrafo 3.1.1

GRI STANDARD	INFORMATIVA	NUMERO DI PAGINA O DISCLOSURE
INFORMAZIONI GENERALI		
GRI 2: General Disclosures 2021		
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	Paragrafo 3.1.1
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Paragrafo 3.1.1
2-15	Conflitti di interesse	La specifica procedura prevede la sottoscrizione ogni anno da parte dei dirigenti e responsabili apicali aziendali della dichiarazione circa la sussistenza o non di conflitti di interesse.
2-16	Comunicazione delle criticità	Paragrafo 1.3 Paragrafo 3.3
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Paragrafo 3.1.1
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Paragrafo 3.1
2-19	Politiche retributive	Paragrafo 3.1 Paragrafo 5.1
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	Paragrafo 5.1
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	Nel 2022 il rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti è pari a 7,8. I valori 2022 di retribuzione totale annuale utilizzati per il calcolo dell'indicatore risultano essere in linea con i valori 2021 (non si registrano aumenti percentuali significativi nei valori di retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti).
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder Paragrafo 2.1 Paragrafo 2.2
2-23	Impegno in termini di policy	Paragrafo 2.1 Paragrafo 2.2
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	Paragrafo 2.1 Paragrafo 2.2
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Paragrafo 2.2 Paragrafo 3.2
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Paragrafo 3.2
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Nel 2022 Trenord non ha ricevuto multe e sanzioni non monetarie significative per mancato rispetto a leggi e regolamenti.

GRI STANDARD	INFORMATIVA	NUMERO DI PAGINA O DISCLOSURE
INFORMAZIONI GENERALI		
GRI 2: General Disclosures 2021		
2-28	Adesione ad associazioni	AGENS - Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi AIAS - Associazione Italiana fra gli Addetti alla Sicurezza AllA - Associazione Italiana Internal Auditors Assolombarda - Confindustria Milano Monza Brianza CEI - Comitato Elettrotecnico Italiano CIFI - Collegio degli Ingegneri Ferroviari Italiani UIC - Union Internationale des Chemins de Fer UITP - Unione Internazionale dei Trasporti Pubblici UNI - Ente Italiano di Normazione Unifer - Ente di unificazione del settore ferroviario federato all'UNI
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Paragrafo 1.3.1
2-30	Contratti collettivi	Paragrafo 5.5.2
DISCLOSURE SUI TEMI MATERIALI		
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021		
3-1	Processo per determinare i temi materiali	Paragrafo 1.3.2
3-2	Lista dei temi materiali	Paragrafo 1.3.2
TEMA MATERIALE: ETICA E INTEGRITÀ		
GRI 3: Material Topics 2021		
3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Paragrafo 3.2
GRI 205: Anticorruzione 2016		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Durante il periodo di rendicontazione, all'interno della Società non si sono verificati incidenti o atti illeciti riconducibili a fenomeni di corruzione.
TEMA MATERIALE: CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI DI CO₂		
GRI 3: Material Topics 2021		
3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Paragrafo 6.1 Paragrafo 6.2 Paragrafo 6.3
GRI 302: Energia 2016		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Paragrafo 6.2 Capitolo 9
GRI 305: Emissioni 2016		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Paragrafo 6.2 Capitolo 9
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Paragrafo 6.2 Capitolo 9

GRI STANDARD	INFORMATIVA	NUMERO DI PAGINA O DISCLOSURE
INFORMAZIONI GENERALI		
DISCLOSURE SUI TEMI MATERIALI		
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021		
TEMA MATERIALE: GESTIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI		
GRI 3: Material Topics 2021		
3-3	Modalità di gestione	Paragrafo 6.3 Paragrafo 6.4 Paragrafo 6.5
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Paragrafo 6.4 Capitolo 9
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Paragrafo 6.4 Capitolo 9
303-3	Prelievo idrico	Paragrafo 6.4 Capitolo 9
303-4	Scarico di acqua	Paragrafo 6.4 Capitolo 9
GRI 305: Emissioni 2016		
305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni significative	Paragrafo 6.3 Capitolo 9
GRI 306: Rifiuti 2020		
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi legati ai rifiuti	Paragrafo 6.5 Capitolo 9
306-2	Gestione degli impatti significativi legati ai rifiuti	Paragrafo 6.5 Capitolo 9
306-3	Rifiuti prodotti	Paragrafo 6.5 Capitolo 9
306-4	Rifiuti recuperati	Paragrafo 6.5 Capitolo 9
306-5	Rifiuti smaltiti	Paragrafo 6.5 Capitolo 9
TEMA MATERIALE: WELFARE E INCLUSIONE		
GRI 3: Material Topics 2021		
3-3	Modalità di gestione	Paragrafo 5.2 Paragrafo 5.2.1
GRI 401: Occupazione 2016		
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Paragrafo 5.2.1
401-3	Congedo parentale	Paragrafo 5.2.1 Capitolo 9

GRI STANDARD	INFORMATIVA	NUMERO DI PAGINA O DISCLOSURE
INFORMAZIONI GENERALI		
DISCLOSURE SUI TEMI MATERIALI		
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021		
GRI 402: Gestione delle relazioni industriali 2016		
402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	Trenord applica quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale delle Attività Ferroviarie
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016		
405-1	Composizione dei membri del CdA e dei dipendenti per categoria d'impiego, genere e fascia d'età	Paragrafo 3.1 Capitolo 9
TEMA MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO		
GRI 3: Material Topics 2021		
3-3	Modalità di gestione	Paragrafo 5.4
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Paragrafo 5.4
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Paragrafo 5.4
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Paragrafo 5.4
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Paragrafo 5.4
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Paragrafo 5.4.1
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Paragrafo 5.4
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Paragrafo 5.4
403-9	Infortuni sul lavoro	Paragrafo 5.4 Capitolo 9
TEMA MATERIALE: ATTRAZIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO		
GRI 3: Material Topics 2021		
3-3	Modalità di gestione	Paragrafo 5.1 Paragrafo 5.3 Paragrafo 5.3.1 Paragrafo 5.3.2
GRI 401: Occupazione 2016		
401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	Paragrafo 5.1 Capitolo 9

GRI STANDARD	INFORMATIVA	NUMERO DI PAGINA O DISCLOSURE
INFORMAZIONI GENERALI		
DISCLOSURE SUI TEMI MATERIALI		
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021		
GRI 404: Formazione e istruzione 2016		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Capitolo 9
TEMA MATERIALE: QUALITÀ DEL SERVIZIO		
GRI 3: Material Topics 2021		
3-3	Modalità di gestione	Paragrafo 1.2 Paragrafo 4.2 Paragrafo 4.3 Paragrafo 4.6 Paragrafo 4.7
GRI 417: Etichettatura dei prodotti e servizi 2016		
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Nel 2022 non si sono registrati casi di non-conformità rispetto a regolamenti e codici volontari in materia di informazione di servizi.
417-3	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	Nel 2022 non si sono registrati casi di non-conformità rispetto a regolamenti e codici volontari in tema di comunicazione, marketing, pubblicità, promozione e sponsorizzazione.
TEMA MATERIALE: SICUREZZA DEL VIAGGIO		
GRI 3: Material Topics 2021		
3-3	Modalità di gestione	Paragrafo 4.2 Paragrafo 4.6 Paragrafo 4.7
TEMA MATERIALE: INTERMODALITÀ		
GRI 3: Material Topics 2021		
3-3	Modalità di gestione	Paragrafo 4.5 Paragrafo 7.1
TEMA MATERIALE: COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ LOCALI		
GRI 3: Material Topics 2021		
3-3	Modalità di gestione	Paragrafo 7.2 Paragrafo 7.3
TEMA MATERIALE: CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE		
GRI 3: Material Topics 2021		
3-3	Modalità di gestione	Paragrafo 7.4

GRI STANDARD	INFORMATIVA	NUMERO DI PAGINA O DISCLOSURE
INFORMAZIONI GENERALI		
DISCLOSURE SUI TEMI MATERIALI		
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021		
TEMA MATERIALE: DIGITALIZZAZIONE E CYBERSECURITY		
GRI 3: Material Topics 2021		
3-3	Modalità di gestione	Paragrafo 4.3 Paragrafo 4.7 Paragrafo 5.1 Paragrafo 5.3 Paragrafo 6.5
GRI 418: Privacy dei clienti 2016		
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Nel 2022 non si sono registrati reclami inerenti alla violazione della privacy dei clienti e la perdita di dati personali.

* Le tematiche "Rinnovo della flotta dei treni", "Performance economiche sostenibili" e "Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business", non sono emerse tra i temi materiali all'interno dei quali sono stati clusterizzati gli impatti individuati secondo la nuova metodologia. Tali temi, infatti, individuati nella matrice 2021, rappresentano dei prerequisiti per lo sviluppo delle attività di Trenord. Inoltre, in continuità con quanto fatto gli anni precedenti, pur non essendo associato ad alcun tema materiale, si è scelto di mantenere la rendicontazione dell'indicatore GRI 201-1 senza particolari omissioni.

Relazione della Società di revisione sul Bilancio di Sostenibilità 2022



11.0



Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità 2022

Al Consiglio di Amministrazione di Trenord Srl

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità di Trenord Srl (di seguito "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Trenord Srl sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards") nella versione aggiornata al 2021, come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Trenord Srl in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Management 1 (ISQM 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

Società a responsabilità limitata a socio unico
Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 725091 Cap. Soc. Euro 100.000,00 I.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 06234620968 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Abate Ginna 72 Tel. 080 5640311 Fax 080 5640349 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - Brescia 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6648774 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 Fax 055 2482899 - Genova 16121 Piazza Piccopietra 9 Tel. 010 29041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 26181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873431 Fax 049 8734399 | Rubano 35030 Via Belle Punte 36 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 6256013 Fax 091 7829221 | 90139 Via Roma 457 Tel. 091 6752111 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 Fax 0521 781844 - Pesceara 65127 Piazza Ettore Troilo 8 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 6920731 Fax 06 69207330 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 5773211 Fax 011 5773299 - Trento 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 Fax 0461 239077 - Treviso 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 315711 Fax 0422 315798 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 Fax 040 364737 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it



Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised (reasonable assurance engagement)* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "3.5 Il valore generato e distribuito" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Trenord Srl e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a. con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b. con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- c. per l'impianto di manutenzione di Cremona, che abbiamo selezionato sulla base delle sue attività e del suo contributo agli indicatori di prestazione, abbiamo svolto interviste di approfondimento nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



Altri aspetti

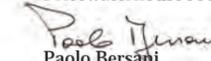
I dati presentati all'interno del paragrafo "12. Il True Value di Trenord", riportato in coda al Bilancio di Sostenibilità relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, non sono stati sottoposti a verifica.

Conclusioni

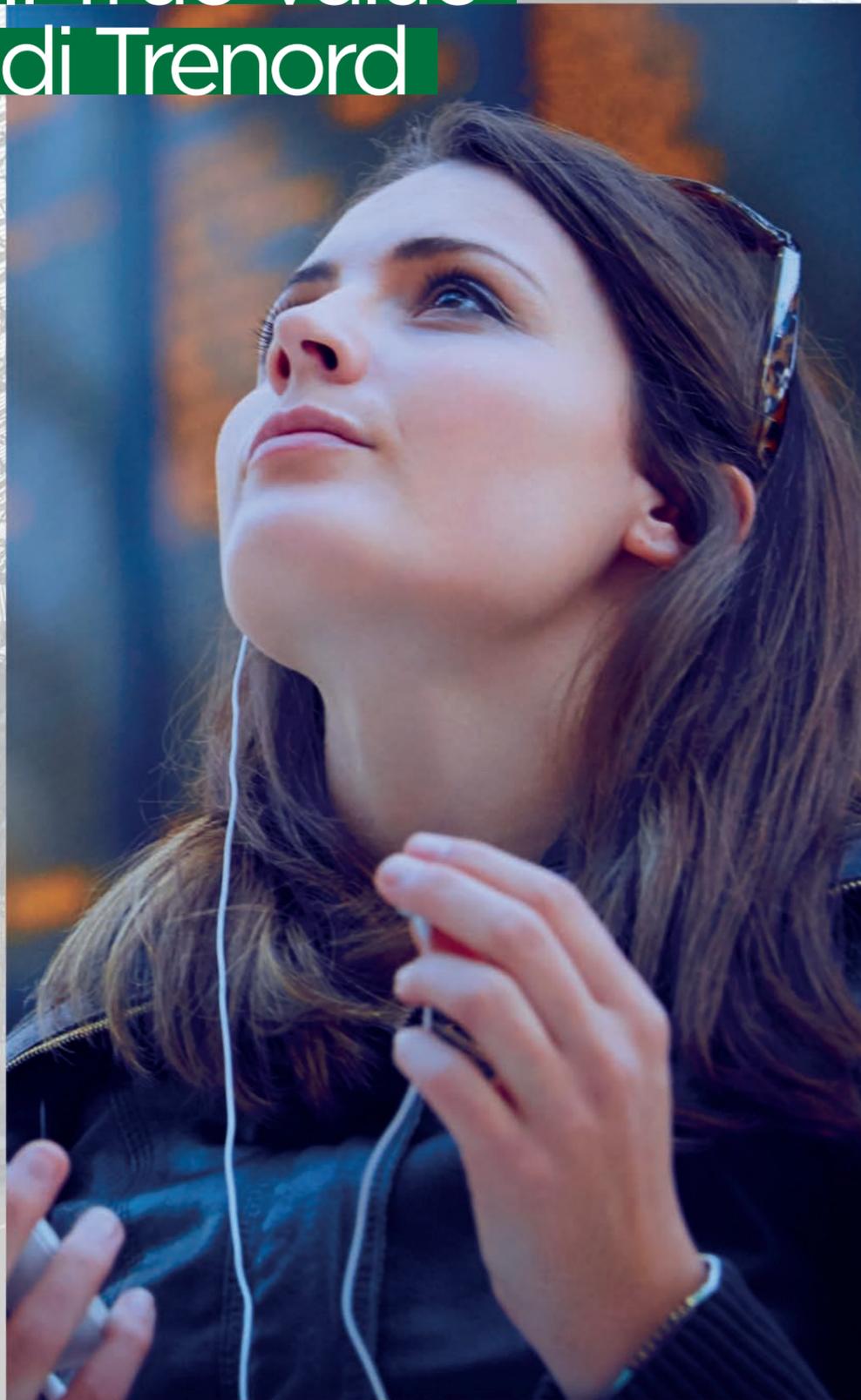
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Trenord Srl relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Milano, 31 marzo 2023

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl


Paolo Bersani
(Partner)

Il True Value di Trenord



12.0



In continuità con gli scorsi anni, anche nel 2022 Trenord, oltre alla rendicontazione delle principali performance di sostenibilità presentate all'interno del Bilancio di Sostenibilità, ha voluto misurare la portata degli impatti - sia positivi che negativi - che l'Azienda genera sulla collettività.

Consapevole che il servizio di trasporto pubblico rivesta un **ruolo fondamentale come fattore di crescita e di competitività dei territori serviti**, nonché rappresenti un elemento imprescindibile per **favorire la transizione energetica** e traguardare gli obiettivi di decarbonizzazione comunitari, dal 2019 Trenord applica il **modello del True Value di KPMG** al fine di avere un quadro complessivo del valore dell'Azienda, integrando alla sua capacità di generare profitti, anche la **quantificazione, in termini monetari, delle esternalità prodotte su economia, ambiente e società**.

La monetizzazione degli impatti risulta un aspetto distintivo del modello, perché permette di ricondurre impatti afferenti a grandezze fisiche differenti, ad un'unità di **misura omogenea** (monetaria), rendendo i dati **confrontabili** e quindi in grado di rappresentare il beneficio (o il costo) per la collettività.

Il risultato, denominato True Value - ovve-

ro **"vero valore"** - permette, infatti, di fornire una rappresentazione quanto più completa dell'Azienda, poiché in grado di associare una stima monetaria ad una serie di impatti che talvolta sono evidenti, come le emissioni di CO₂ evitate grazie all'utilizzo del treno in alternativa all'automobile (impatto positivo) o del tempo che i passeggeri perdono a causa di ritardi e soppressioni dei treni (impatto negativo), ma tante altre volte rimangono nell'ombra. Basti pensare, ad esempio, ai benefici sulla congestione stradale o al minor numero di infortuni dovuti ad incidenti automobilistici, abilitati dalla scelta dei passeggeri di scegliere il treno in alternativa all'automobile, o all'indotto economico generato nelle località turistiche raggiunte grazie al treno.

Tale rappresentazione risulta ancora più importante in un momento storico segnato dalla pandemia da Covid-19 che, oltre alle implicazioni che hanno messo a dura prova il sistema economico e sanitario nazionale, ha provocato un drastico calo nella domanda di mobilità: **il treno non è solo uno mezzo green ed economico, ma possiede una valenza sociale di primaria importanza, in quanto il servizio di trasporto pubblico, disponibile tutti i giorni dell'anno, dà la possibilità a tutti di spostarsi per motivi di lavoro, studio o di svago**.

12.1 Modello True Value

La definizione del modello del True Value ha previsto le seguenti fasi:

Fase 1 Identificazione dei principali impatti

positivi e negativi, su economia, ambiente e società

Fase 2 Quantificazione degli impatti

attraverso l'utilizzo di indicatori misurabili

Fase 3 Monetizzazione degli impatti

attraverso l'uso di proxy finanziarie¹³

E l'applicazione dei seguenti principi:

Materialità

Mappatura degli impatti diretti, indiretti e indotti più significativi

Misurabilità

Selezione, tra i più significativi, dei soli impatti quantificabili, ovvero quelli per cui sono disponibili indicatori quantitativi utili a misurare la portata dell'impatto stesso

Trasparenza

Raccolta, analisi e presentazione dei dati utilizzati nell'analisi in modo tale da garantire l'accuratezza e la tracciabilità delle informazioni

Equilibrio

Considerazione sia di impatti che generano un beneficio (impatti positivi) sia che arrecano un danno (impatti negativi)

Prospettiva degli stakeholder

Nella definizione del modello, coinvolgimento del management di Trenord per comprendere la prospettiva degli stakeholder rappresentati dalla propria funzione

In aggiunta, al fine di fornire una rappresentazione quanto più completa del "vero valore" di Trenord, nel modello del True Value sono stati considerati **non solo gli impatti direttamente generati dall'Azienda** attraverso le proprie attività, **ma anche**

quelli indiretti e indotti generati lungo la catena del valore, includendo, pertanto, gli impatti generati dai fornitori, dai dipendenti e dai passeggeri, nonché riferibili alle stazioni ferroviarie in cui Trenord effettua il servizio.

Impatti Diretti



Attività di Trenord

Impatti Indiretti e Indotti



Dipendenti



Passeggeri



Fornitori



Stazioni ferroviarie¹⁴

¹³ Proxy finanziarie: parametri che permettono di attribuire un valore monetario ad un impatto sociale e/o ambientale e che rappresentano una stima del costo e/o beneficio generato dall'impatto stesso sull'ambiente e la collettività

¹⁴ Sono state prese in considerazione le stazioni ferroviarie più significative in termini di flusso di passeggeri

12.1.1 | Impatti inclusi nel modello True Value

Di seguito sono elencati gli impatti che l'Azienda genera in via diretta, indiretta e indotta su economia, ambiente e società, inclusi nel modello True Value di Trenord. Il segno + indica gli impatti positivi, mentre il segno - indica gli impatti negativi. Per una descrizione degli impatti si veda pag. 179-180.

ECONOMICI	AMBIENTALI	SOCIALI
+ Valore aggiunto diretto	- Emissioni di CO ₂ generate	+ Disponibilità del servizio
+ Valore aggiunto indiretto	+ Emissioni di CO ₂ assorbite ed evitate	+ Tempo di viaggio utile
+ Valore aggiunto indotto	- Emissioni di contaminanti atmosferici generate	- Tempo di viaggio perso
	+ Emissioni di contaminanti atmosferici evitate	+ Congestione stradale evitata
	- Rifiuti prodotti	- Incidenti ferroviari generati
	- Consumi Idrici	+ Incidenti stradali evitati
	- Inquinamento acustico generato	- Infortuni dei passeggeri e dei dipendenti
	+ Inquinamento acustico evitato	+ Formazione erogata
	- Utilizzo di suolo generato	+ Surplus economico
	+ Utilizzo di suolo evitato	+ Costi dell'automobile evitati
		+ Salario aggiuntivo
		+ Spese dei passeggeri nelle località turistiche
	+ Valore aggiunto generato dalle attività commerciali nelle stazioni	
	+ Valore aggiunto generato dalla spesa dei passeggeri di Malpensa	

Nella tabella sottostante sono presentati gli impatti, distribuiti lungo l'intera catena del valore, ovvero quelli riconducibili direttamente alle attività di Trenord e quelli generati da fornitori, dipendenti, stazioni ferroviarie e passeggeri.

Gli impatti distribuiti lungo la catena del valore considerati nel modello

	ATTIVITÀ DI TRENORD	DIPENDENTI	PASSEGGERI	FORNITORI	STAZIONI FERROVIARIE
Valore aggiunto diretto	•				
Valore aggiunto indiretto				•	
Valore aggiunto indotto		•		•	
Emissioni di CO ₂ generate ed evitate	•	•		•	•
Emissioni di contaminanti atmosferici generate ed evitate	•	•		•	•
Rifiuti prodotti	•				•
Consumi idrici	•				•
Inquinamento acustico generato ed evitato				•	
Suolo occupato e utilizzo di suolo evitato				•	
Disponibilità del servizio	•				
Tempo di viaggio perso e utilizzato per attività remunerative	•				
Congestione stradale evitata	•				
Incidenti ferroviari generati e incidenti stradali evitati	•				
Infortuni registrati	•	•		•	•
Formazione erogata	•				
Surplus economico dalle offerte Trenord	•				
Costi per l'operatività delle automobili evitati			•		
Salario aggiuntivo percepito a Milano			•		
Spesa dei passeggeri nelle località turistiche			•		
Valore aggiunto generato dalle attività commerciali nelle stazioni			•		
Valore economico generato da Malpensa			•		

12.2

Il True Value 2022

Il True Value 2022 di Trenord ammonta a oltre 2,6 mld € di cui circa il 64% riconducibile a impatti sociali.

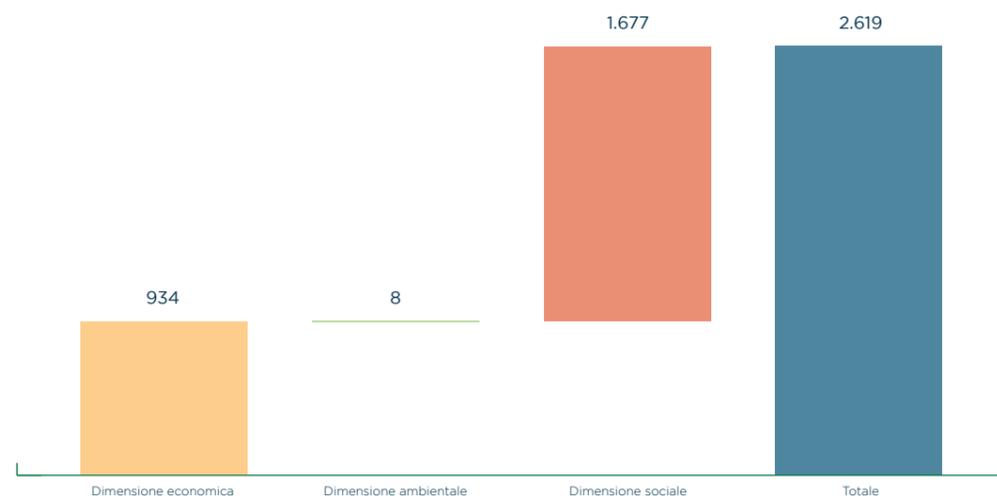
L'analisi ha permesso di quantificare in oltre 2,6 miliardi di euro il "vero valore" generato da Trenord nel corso del 2022.

Il ruolo di grande valore che il treno riveste nella collettività continua a crescere anche nel 2022. La **dimensione sociale** rappresenta ben oltre metà del «vero valore» generato da Trenord, restituendo un valore pari a circa 1,7 miliardi di euro grazie, in particolare, alla disponibilità del servizio offerto da Trenord. La **dimensione economica**, che comprende il valore aggiunto generato in

via diretta, indiretta e indotta da Trenord, costituisce la **seconda dimensione in termini di impatto**, pari a 934 milioni di euro. Pur in considerazione del fatto che il servizio di trasporto ferroviario risulta essere uno dei settori maggiormente energivori, la **dimensione ambientale presenta un valore positivo pari a 8 milioni di euro**, dovuto principalmente al fatto che, grazie all'elevato numero di frequentazioni, i benefici ambientali dovuti all'utilizzo del treno in alternativa all'automobile sono superiori rispetto agli impatti ambientali negativi generati da Trenord.

Il True Value 2022 suddiviso per dimensioni

● Valori in milioni di €



Oltre 296 mila ton di CO₂ evitate grazie all'utilizzo del servizio di Trenord in alternativa all'automobile, pari a quelle emesse da oltre 55.500 persone.

L'incremento della domanda di mobilità registrata a seguito della cessazione delle limitazioni agli spostamenti che ha caratterizzato il periodo pandemico, ha permesso a Trenord di generare nel 2022 un **valore aggiunto diretto pari a 382 milioni di euro**. Durante l'anno, Trenord ha inoltre generato un **valore aggiunto indiretto e indotto pari a 552 milioni di euro**, dovuto alla spesa per consumi attivata grazie al reddito corrisposto da Trenord ai lavoratori occupati direttamente e indirettamente.

Per quanto concerne la **dimensione ambientale**, l'analisi ha previsto la valorizzazione **sia degli impatti generati** - ad esempio le emissioni di CO₂ e di contaminanti atmosferici derivanti dall'energia consumata per la trazione dei treni - **sia gli impatti evitati** - ad esempio le emissioni di CO₂ e di contaminanti atmosferici che non sono state emesse dai passeggeri di Trenord che hanno scelto di utilizzare il treno in alternativa

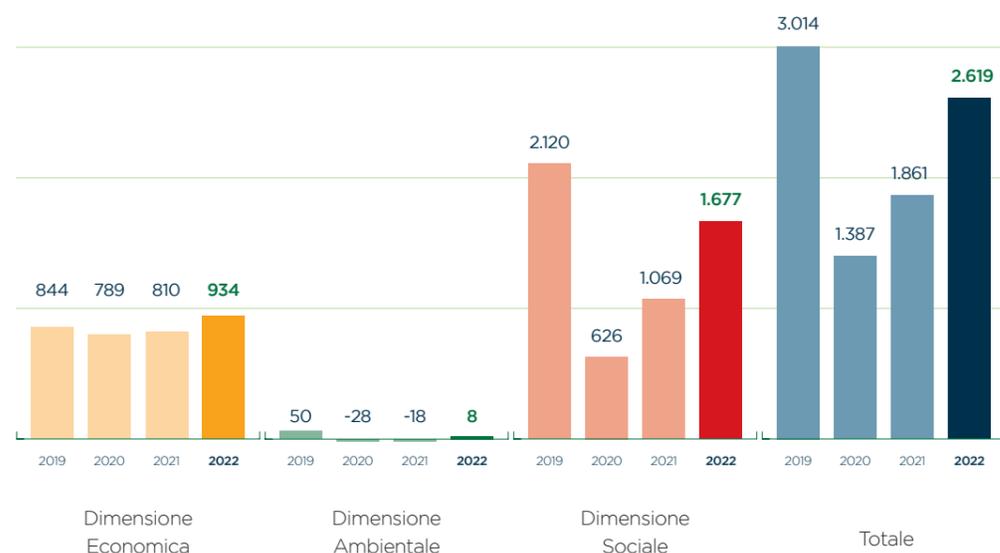
all'automobile. Nel 2022, Trenord ha permesso di evitare circa 296 mila tonnellate di emissioni di CO₂, pari a quelle prodotte da oltre 55.500 persone.¹⁵ Il treno si conferma un mezzo di trasporto *green*: gli impatti generati direttamente dalle attività di Trenord, considerando sia quelli negativi sia quelli positivi, **generano un valore per l'ambiente e la collettività pari a circa 28 milioni di euro**. Tuttavia, in virtù degli impatti ambientali indiretti dovuti all'infrastruttura ferroviaria necessaria all'erogazione del servizio e connessi alle attività della catena di fornitura, **il valore complessivo ammonta a 8 milioni di euro**.

Relativamente alla **dimensione sociale**, anche nel 2022 l'impatto più rilevante è attribuibile alla **disponibilità del servizio di trasporto di Trenord**, che ha permesso ai passeggeri di viaggiare per soddisfare le proprie esigenze, **restituendo un valore alla collettività pari a 801 milioni di euro**.

¹⁵ I dati considerano la CO₂ prodotta, nel 2019, da un cittadino italiano per un ammontare pari a 5,3 tCO₂, fonte: World Bank (web: https://data.worldbank.org/indicator/EN.ATM.CO2E.PC?locations=EU-IT&name_desc=false)

L'evoluzione del True Value di Trenord

● Valori in milioni di €



Il True Value di Trenord nel 2022 è in aumento rispetto ai valori del biennio precedente, poiché beneficia del maggior flusso di passeggeri dovuto alla ripresa delle frequentazioni.

In aggiunta, l'impatto relativo al **valore aggiunto generato sul territorio italiano** dalle spese per motivi di lavoro o turismo che i passeggeri che utilizzano il **servizio**

Malpensa Express effettuano nelle località raggiunte in aereo all'interno dei confini nazionali, nel 2020 e nel 2021 non era stato incluso nel modello del True Value a causa del ridotto utilizzo dell'aereo e, conseguentemente del Malpensa Express.

La combinazione di questi due fattori ha comportato un aumento del **valore 2022**

di circa il 41% in più rispetto al 2021, in linea con il valore 2019 che, tuttavia, poteva considerare il record di frequentazioni nei giorni feriali (circa + 25% rispetto al 2022). Pertanto, la **dimensione economica del True Value** – che comprende il valore aggiunto direttamente generato e quello indiretto, ovvero connesso rispettivamente agli acquisti dell'azienda verso i fornitori, e al reddito da lavoro corrisposto ai dipendenti dei propri fornitori – **è rimasta pressoché stabile durante il triennio**. Ciò è stato possibile in parte grazie alle risorse messe a disposizione dalle Autorità Pubbliche per compensare la riduzione dei ricavi durante il periodo di limitazioni agli spostamenti, e in parte grazie al fatto che l'operatività dell'azienda non è mai stata interrotta. Durante i tre anni, Trenord ha infatti proseguito nell'erogazione del servizio e nel piano di rinnovo della flotta, continuando a generare valore attraverso gli acquisti presso i fornitori.

L'**impatto ambientale** generato da Trenord è correlato al numero di treni che hanno viaggiato durante l'anno, mentre gli impatti

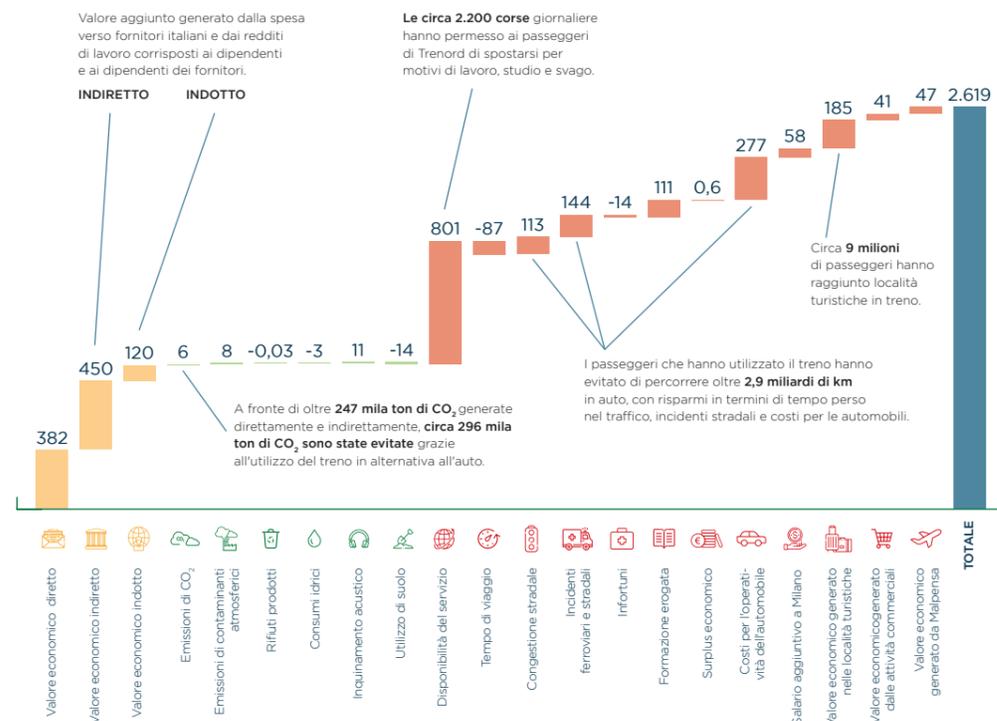
ambientali evitati considerano i passeggeri che hanno utilizzato il servizio ferroviario in alternativa all'automobile. **Nel 2019, i valori record di viaggiatori hanno permesso a Trenord di generare un valore positivo significativo**, in quanto sono stati massimizzati gli impatti ambientali evitati connessi al non utilizzo del mezzo privato.

La **dimensione sociale del True Value di Trenord è rappresentata per la maggior parte dalla «Disponibilità del servizio»**, ovvero il valore generato dal servizio di trasporto erogato da Trenord che offre ai passeggeri la possibilità di spostarsi lungo le tratte coperte dal servizio per soddisfare le proprie esigenze lavorative, di studio, turismo, ecc. **Tale impatto è strettamente connesso al numero di passeggeri che usufruiscono del servizio** che, nel 2022, come già riportato, **sono aumentati in modo significativo rispetto al biennio precedente**.

Tra gli impatti più rilevanti della dimensione sociale, si annovera anche il **risparmio dei costi connessi all'operatività delle automobili** per coloro che scelgono di viaggiare in treno in alternativa al mezzo privato.

Il True Value 2022 suddiviso per impatti

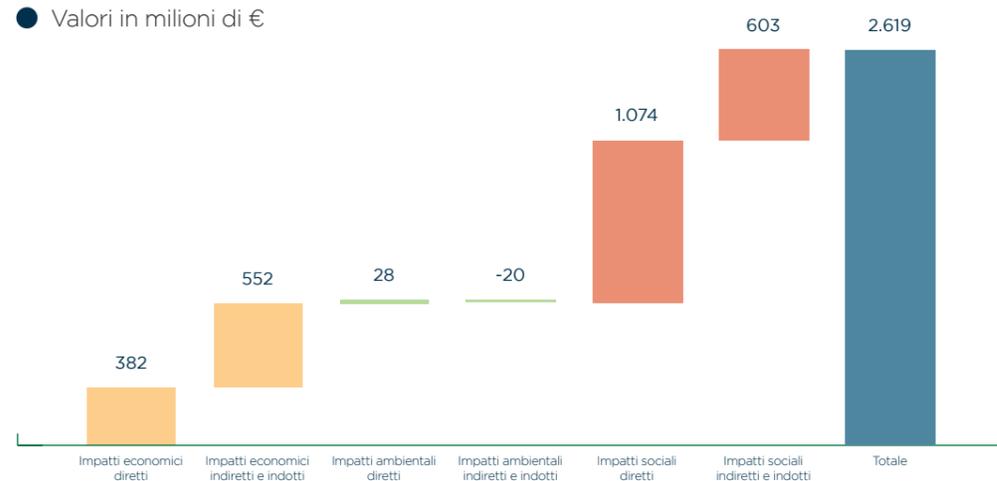
● Valori in milioni di €



Il True Value Diretto vs True Value Indiretto e Indotto

Nel 2022, il valore di tutti gli impatti diretti di Trenord è stato pari a 1.484 milioni di euro, mentre quelli generati dagli impatti indiretti e indotti sono pari a 1.135 milioni di euro.

● Valori in milioni di €



12.3 | Descrizione degli impatti del True Value

IMPATTO	PERIMETRO	DESCRIZIONE IMPATTO	VALORE
Valore aggiunto diretto	Diretto	Valore aggiunto generato dall'attività operativa svolta da Trenord.	+382 mln €
Valore aggiunto indiretto	Indiretto	Valore aggiunto generato dalla spesa per beni e servizi che Trenord effettua verso fornitori italiani.	+450 mln € circa 590 mln € acquisti verso i fornitori italiani
Valore aggiunto indotto	Indiretto	Valore aggiunto generato dalla spesa per consumi che si realizza grazie al reddito guadagnato dai lavoratori occupati direttamente e indirettamente da Trenord.	+102 mln € oltre 273 mln € reddito da lavoro guadagnato dal personale di Trenord
Emissioni di CO ₂	Diretto	Quantifica l'impatto negativo sul clima, sulla salute, sull'ambiente e sulle attività produttive generato dalle emissioni di CO ₂ per la trazione dei treni, i bus sostitutivi e le facilities. Inoltre, l'impatto quantifica i benefici delle emissioni di CO ₂ evitate attraverso l'utilizzo del treno da parte dei passeggeri in alternativa all'automobile. Inoltre, quantifica l'impatto positivo dell'assorbimento di CO ₂ grazie alla piantumazione di alberi.	+6 mln € 179 mila ton di CO ₂ generate dalle attività di Trenord circa 296 mila ton di CO ₂ evitate dall'utilizzo del treno in alternativa all'automobile circa 69 mila ton di CO ₂ generate dalle attività indirette di Trenord
	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo sul clima, sulla salute, sull'ambiente e sulle attività produttive, generato dalle emissioni di CO ₂ di: a) catena di fornitura; b) tragitto casa-lavoro dei dipendenti; c) stazioni ferroviarie servite da Trenord.	
Emissioni di contaminanti atmosferici	Diretto	Quantifica l'impatto negativo a livello locale, con conseguenze sulla salute e sulla qualità dell'aria, generato dalle emissioni di contaminanti atmosferici (NO _x , SO _x , PM, NH ₃ , NMVOC) per la trazione dei treni, i bus sostitutivi e le facilities. Inoltre, quantifica le emissioni di contaminanti atmosferici evitate e i conseguenti benefici positivi generati grazie all'utilizzo del treno da parte dei passeggeri in alternativa all'automobile.	+8 mln € 496 ton di NO _x generate e 460 ton evitate direttamente e indirettamente da Trenord 108 tonnellate di PM evitate dall'utilizzo del treno in alternativa all'automobile
	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo a livello locale, con conseguenze sulla salute e sulla qualità dell'aria, generato dalle emissioni di contaminanti atmosferici (NO _x , SO _x , PM, NH ₃ , NMVOC) di: a) catena di fornitura; b) tragitto casa-lavoro dei dipendenti; c) stazioni ferroviarie servite da Trenord.	
Rifiuti prodotti	Diretto	Quantifica l'impatto negativo che i rifiuti prodotti dalle attività di Trenord generano durante la fase di incenerimento e degradazione in discarica, nuocendo all'ambiente e alla salute.	-30 mila € circa 1.658 tonnellate di rifiuti destinati a incenerimento o discarica generati dalle attività di Trenord e dalle stazioni ferroviarie servite
	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo che i rifiuti prodotti dalle stazioni ferroviarie servite dal servizio di Trenord, incluse le attività commerciali site al loro interno, generano durante la fase di incenerimento e conferimento in discarica.	
Consumi idrici	Diretto	Quantifica l'impatto negativo sull'ambiente, in termini di depauperamento della risorsa idrica nel territorio dove l'azienda opera, dovuto ai consumi di acqua per le attività aziendali di Trenord.	-3 mln € oltre 1,9 milioni di m ³ di acqua consumata per le attività di Trenord e dalle stazioni ferroviarie servite
	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo sull'ambiente, in termini di depauperamento della risorsa idrica nel territorio dove l'azienda opera, dovuto ai consumi di acqua attribuibili alle stazioni ferroviarie servite dal servizio Trenord, incluse le attività commerciali site al loro interno.	
Inquinamento acustico	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo provocato dall'inquinamento acustico generato dal transito dei treni di Trenord per le persone che vivono in prossimità delle linee ferroviarie, con ripercussioni sulla salute e sul benessere. Inoltre, quantifica l'inquinamento acustico evitato grazie all'utilizzo di treni in alternativa all'automobile da parte dei passeggeri di Trenord.	+11 mln € circa 287 mila persone potenzialmente impattate dall'inquinamento acustico generato dal passaggio dei treni di Trenord
Utilizzo di suolo	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo, in termini di danni all'ecosistema, generato dalle facilities utilizzate da Trenord, dalla rete ferroviaria e dalle stazioni in cui Trenord effettua il proprio servizio. Inoltre, quantifica i benefici generati dall'utilizzo di treni in alternativa all'automobile che riducono la superficie di suolo destinata alla costruzione di strade.	-14 mln € oltre 908 mila m ² di superficie occupata dalle facilities di Trenord 1.997 km lunghezza della rete ferroviaria in cui circolano i treni di Trenord

IMPATTO	PERIMETRO	DESCRIZIONE IMPATTO	VALORE
Disponibilità del servizio	Diretto	Quantifica il valore generato dal servizio di trasporto erogato da Trenord che offre ai passeggeri la possibilità di spostarsi lungo le tratte coperte dal servizio per soddisfare le proprie esigenze lavorative, di studio, turismo, ecc.	+801 mln € oltre 4 mld di passeggeri-km
Tempo di viaggio	Diretto	Quantifica l'impatto negativo dovuto al tempo di viaggio perso a causa di ritardi e soppressioni di treni e a causa di treni affollati che impediscono ai passeggeri di svolgere le attività da loro desiderate. Inoltre, quantifica i benefici generati dal tempo di viaggio «utile» in treni non affollati che può essere utilizzato dai passeggeri per svolgere attività proficue, come ad esempio lavorare.	-87 mln € oltre 9 milioni di ore perse per ritardi e soppressioni
Congestione stradale evitata	Diretto	Quantifica i benefici per la collettività, in termini di minor tempo perso nel traffico, dovuti alla congestione stradale evitata che si abilita grazie all'utilizzo del treno in alternativa all'automobile.	+113 mln € circa 3 mld di km percorsi dai passeggeri in treno invece che in automobile
Incidenti ferroviari e stradali	Diretto	Quantifica gli impatti negativi dovuti agli infortuni occorsi a seguito di incidenti ferroviari , in termini di costi umani, medici e amministrativi, nonché di perdita di produttività per le persone impattate. Inoltre, quantifica i benefici generati dai minori infortuni a seguito di incidenti stradali grazie all'utilizzo del treno in alternativa all'automobile.	+144 mln € 0 infortuni a seguito degli incidenti ferroviari registrati circa 3 mld di km percorsi dai passeggeri in treno invece che in automobile
Infortuni	Diretto	Quantifica l'impatto negativo generato dagli infortuni dei dipendenti sul luogo di lavoro che provoca l'insorgere di costi per i dipendenti, l'azienda e la collettività.	-14 mln € 175 infortuni sul luogo di lavoro occorsi ai dipendenti Trenord 38 infortuni in itinere occorsi ai dipendenti Trenord
	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo generato dagli infortuni dei contrattisti , dagli infortuni occorsi nel tragitto casa-lavoro dei dipendenti di Trenord e dagli infortuni occorsi ai dipendenti delle attività commerciali site nelle stazioni ferroviarie servite da Trenord.	
Formazione erogata	Diretto	Quantifica i benefici generati dalla formazione erogata ai dipendenti di Trenord che contribuisce a migliorare le loro competenze e produttività, permettendo di ricoprire ruoli di pari o superiore livello, qualora decidessero di cambiare datore di lavoro (cd. employability).	+111 mln € circa 296 mila ore di formazione erogate ai dipendenti di Trenord
Surplus economico	Diretto	Quantifica i benefici generati dalle offerte, dagli sconti e dai vantaggi proposti da Trenord ai propri passeggeri grazie alle convenzioni stipulate con partner del territorio per l'acquisto di biglietti per mostre, musei, eventi, ecc.	+600 mila € Valore delle offerte, dagli sconti e dai vantaggi proposti da Trenord
Costi dell'automobile evitati	Indiretto	Quantifica i benefici in termini di costi per l'operatività delle automobili evitati (es. carburante, manutenzione, pedaggi autostradali, ecc.) per quei passeggeri che pur avendo la possibilità di spostarsi in automobile, decidono di utilizzare il treno.	+277 mln € 0,24 €/km Risparmio dei passeggeri di Trenord per ogni km percorso in treno invece che in automobile
Salario aggiuntivo	Indiretto	Quantifica i benefici generati dalla possibilità offerta quotidianamente ai pendolari di spostarsi sul territorio in treno, permettendo di poter raggiungere centri urbani, in particolare quello di Milano, in cui è possibile ottenere una posizione lavorativa la cui retribuzione è più competitiva rispetto al mercato e dunque più elevata rispetto a quella ottenibile nella provincia di residenza.	+58 mln € oltre 15 mila pendolari recatisi a Milano da un comune diverso di residenza e che non possiedono un'automobile
Spesa dei passeggeri nelle località turistiche	Indiretto	Quantifica la spesa dei passeggeri di Trenord nelle località turistiche raggiunte in treno.	+185 mln € circa 9 mln di passeggeri che hanno utilizzato il treno per raggiungere località turistiche in Lombardia
Valore aggiunto generato dalle attività commerciali nelle stazioni	Indiretto	Quantifica il valore aggiunto generato dalle spese che i passeggeri di Trenord effettuano nelle attività commerciali ubicate all'interno delle stazioni ferroviarie servite.	+41 mln € Valore economico generato dalla spesa dei passeggeri di Trenord nelle attività commerciali delle stazioni ferroviarie
Valore economico generato da Malpensa	Indiretto	Quantifica il valore aggiunto generato sul territorio italiano dalle spese per motivi di lavoro o turismo che i passeggeri del Malpensa Express effettuano nelle località raggiunte in aereo all'interno dei confini nazionali.	+47 mln € Valore economico generato dalla spesa dei passeggeri di Trenord nelle attività commerciali dell'aeroporto di Milano Malpensa

